TÉRMINOS Y CONDICIONES
CAMPAÑA PROMOCIONAL "CASHBACK ENVÍOCLICK COLOMBIA"

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los "Términos") regulan la campaña promocional denominada "Cashback Envíoclick Colombia" (en adelante, la "Promoción"), organizada por **ENVÍOCLICK COLOMBIA S.A.S.** (en adelante, "Envíoclick" o la "Compañía"), dirigida a los usuarios de la plataforma tecnológica Envíoclick (sitio web y/o aplicación) en Colombia. La participación en la Promoción implica la aceptación plena, expresa e incondicional de estos Términos, así como de los Términos y Condiciones de Uso generales de la plataforma y de la Política de Tratamiento de Datos Personales de Envíoclick.

1. OBJETO

Envíoclick establece un beneficio de reintegro de dinero ("Cashback") a favor de los usuarios de su plataforma que cumplan las condiciones descritas en el presente documento, con el propósito de incentivar el uso recurrente de los servicios de mensajería y paquetería ofrecidos a través de la plataforma Envíoclick en el territorio colombiano.

2. DEFINICIONES

Para efectos de la correcta interpretación de estos Términos, se adoptan las siguientes definiciones:

- **Cashback:** el valor monetario que Envíoclick reintegra al Monedero del Usuario que cumpla la Condición de la Promoción, equivalente al dos por ciento (2%) del valor de los Envíos Válidos realizados en el Mes Calendario correspondiente.
- **Corte de Acreditación:** cada uno de los dos (2) momentos mensuales en los que Envíoclick calcula y abona el Cashback correspondiente al Monedero del Usuario, conforme a lo señalado en el numeral 5.3 de este documento.
- **Envío Válido:** toda Guía generada y efectivamente cobrada al Usuario, que no haya sido cancelada con anterioridad al momento de la recolección de la mercancía por parte del transportador. Las Guías canceladas antes de la recolección no se computarán para efectos del cumplimiento de la meta de la Promoción.
- **Guía:** el documento electrónico generado en la Plataforma que soporta un servicio de envío contratado a través de Envíoclick.
- **Mes Calendario:** el período comprendido entre el primer y el último día de cada mes, ambos inclusive.
- **Monedero o Wallet:** el saldo digital habilitado dentro de la Plataforma, en el cual se acreditan los valores correspondientes al Cashback generado por el Usuario.
- **Plataforma:** el sitio web y/o la aplicación móvil de Envíoclick a través de la cual los usuarios generan, gestionan y pagan guías de envío.

- **Rango:** la categoría de clasificación comercial (1, 2, 3 o 4) asignada por Envíoclick a cada Usuario desde su registro en la Plataforma, conforme a los criterios internos de segmentación de la Compañía.
- **Usuario o Beneficiario:** toda persona natural o jurídica registrada en la Plataforma, que cuente con una cuenta activa y que se encuentre clasificada dentro de los Rangos 1 a 4 conforme a la segmentación comercial interna de Envíoclick.

3. VIGENCIA DE LA PROMOCIÓN

La Promoción tendrá una vigencia de dos (2) Meses Calendario, contados a partir del 1 de septiembre del 2026 y hasta el 31 de octubre del 2026, inclusive (en adelante, la "Vigencia"). Envíoclick publicará la fecha exacta de inicio de la Promoción en la Plataforma y/o en los canales de comunicación dispuestos para tal fin, con antelación al lanzamiento.

Envíoclick se reserva el derecho de modificar la Vigencia de la Promoción en los términos previstos en el numeral 8 de este documento.

4. BENEFICIARIOS Y CONDICIONES DE ELEGIBILIDAD

Podrán participar en la Promoción y ser beneficiarios del Cashback los Usuarios que, de manera concurrente, cumplan con la totalidad de las siguientes condiciones:

- Contar con una cuenta activa y registrada en la Plataforma Envíoclick en Colombia, ya sea que dicho registro se haya realizado antes o durante la Vigencia de la Promoción.
- Encontrarse clasificado en cualquiera de los Rangos 1, 2, 3 o 4 desde el momento de su registro en la Plataforma.
- Generar más de mil (1.000) Envíos Válidos dentro de un mismo Mes Calendario comprendido en la Vigencia de la Promoción.

La Promoción aplica indistintamente a Usuarios nuevos y a Usuarios que, a la fecha de inicio de la Promoción, ya contaran con una cuenta activa en la Plataforma, sin que exista diferencia en el beneficio ofrecido entre unos y otros ni entre los distintos Rangos, siempre que se cumpla la condición de envíos señalada en este numeral.

EnvíoClick podrá excluir de la Promoción, sin que ello genere derecho a reclamación alguna, a aquellos Usuarios respecto de los cuales identifique indicios de fraude, manipulación de la Plataforma, generación artificial de Guías, o cualquier otra conducta contraria a la buena fe o a los Términos y Condiciones de Uso generales de Envíoclick.

5. MECÁNICA, BENEFICIO Y FORMA DE ACREDITACIÓN

5.1 Beneficio

El Usuario que cumpla la totalidad de las condiciones de elegibilidad señaladas en el numeral 4 anterior recibirá, a título de Cashback, el dos por ciento (2%) del valor total facturado por los Envíos Válidos generados durante el Mes Calendario respectivo.

5.2 Condición de activación

El beneficio se activa exclusivamente cuando el Usuario supera los mil (1.000) Envíos Válidos dentro de un mismo Mes Calendario. No se realizarán acreditaciones proporcionales ni parciales a Usuarios que no alcancen dicho umbral.

5.3 Plazo y forma de acreditación

El Cashback generado se acreditará al Monedero del Usuario en dos (2) Cortes de Acreditación dentro del mes siguiente a aquel en que se cumplió la condición, de acuerdo con el calendario de cortes que Envíoclick defina y publique en la Plataforma. Envíoclick podrá ajustar las fechas específicas de corte por razones operativas, informando dicho cambio a través de sus canales habituales de comunicación.

5.4 Monto máximo

No existe un monto máximo o tope de Cashback que un Usuario pueda recibir en un Mes Calendario; el único requisito para acceder al beneficio es superar los 1.000 Envíos Válidos y encontrarse dentro de los Rangos 1 a 4.

6. USO DE LOS RECURSOS DEL MONEDERO (WALLET)

- Los recursos acreditados por concepto de Cashback podrán utilizarse exclusivamente para el pago de servicios de envío dentro de la Plataforma Envíoclick, y no son redimibles en dinero en efectivo, transferibles a terceros, ni aplicables al pago de otros productos o servicios distintos a los envíos.

- Los recursos acreditados en el Monedero por concepto de esta Promoción no tienen fecha límite de uso ni caducan por el simple transcurso del tiempo, salvo que la normativa aplicable disponga lo contrario o que el Usuario cierre o inactive su cuenta en la Plataforma.

- La finalización de la Vigencia de la Promoción no afecta los saldos de Cashback ya acreditados al Monedero del Usuario antes de dicha finalización; dichos saldos permanecerán disponibles conforme a lo señalado en este numeral.

7. MODIFICACIÓN, SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN ANTICIPADA

Envíoclick podrá, en cualquier momento y por causas justificadas, incluyendo, sin limitarse a ellas, razones operativas, técnicas, de fraude o de fuerza mayor, modificar, suspender o

dar por terminada anticipadamente la Promoción, o modificar cualquiera de las condiciones aquí previstas, siempre que dicha modificación no afecte de manera desproporcionada los derechos ya causados a favor de los Usuarios conforme al Estatuto del Consumidor.

Toda modificación será informada a los Usuarios a través de la Plataforma y/o de los canales de comunicación habituales de Envíoclick, con una antelación razonable, salvo que la naturaleza del cambio exija una comunicación inmediata.

8. EXCLUSIONES Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

- La Promoción no es acumulable con otros beneficios, descuentos o promociones de Envíoclick, salvo que la Compañía indique expresamente lo contrario en las piezas de comunicación de la campaña.

- Envíoclick no será responsable por fallas o interrupciones en la Plataforma atribuibles a terceros, a la red de telecomunicaciones, a caso fortuito o fuerza mayor, que impidan temporalmente la generación de Guías, el cálculo del beneficio o la acreditación del Cashback, sin perjuicio de la obligación de la Compañía de realizar dicha acreditación tan pronto sea posible una vez superada la contingencia.

- El incumplimiento por parte del Usuario de los Términos y Condiciones de Uso generales de la Plataforma dejará sin efecto su derecho al Cashback correspondiente al período en que se presente dicho incumplimiento.

9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales de los Usuarios que participen en la Promoción serán tratados por Envíoclick de conformidad con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, así como con la Política de Tratamiento de Datos Personales de Envíoclick disponible en https://www.envioclick.com/co/privacidad. Dichos datos serán utilizados, entre otras finalidades, para gestionar la participación del Usuario en la Promoción, calcular y acreditar el Cashback, y remitir comunicaciones informativas y comerciales relacionadas con la campaña a través de correo electrónico, WhatsApp u otros canales autorizados por el Usuario.

El Usuario podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de conocimiento, actualización, rectificación y supresión de datos, así como revocar la autorización otorgada, a través de los canales dispuestos por Envíoclick para tal efecto.

10. ATENCIÓN AL USUARIO, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

Cualquier duda, petición, queja o reclamo relacionado con la Promoción podrá presentarse a través de los canales habituales de servicio al cliente de Envíoclick: info.co@envioclick.com y teléfono (+57) 601 514 1506. Envíoclick dará respuesta a las

solicitudes dentro de los términos establecidos por la normatividad de protección al consumidor vigente en Colombia.

11. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

La generación de Guías dentro de la Plataforma durante la Vigencia de la Promoción, así como la aceptación de los Términos y Condiciones de Uso generales de Envíoclick, implica el conocimiento y aceptación plena de los presentes Términos por parte del Usuario. Envíoclick pondrá el presente documento a disposición de los Usuarios de manera previa y durante toda la Vigencia de la Promoción, a través de la Plataforma.

12. LEGISLACIÓN APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Los presentes Términos se rigen por las leyes de la República de Colombia, en particular por la Ley 1480 de 2011 y demás normas que la desarrollen, modifiquen o sustituyan. Cualquier controversia derivada de la interpretación o ejecución de estos Términos será resuelta ante las autoridades administrativas y judiciales competentes en Colombia, incluyendo la Superintendencia de Industria y Comercio, sin perjuicio del derecho del Usuario a acudir a los mecanismos de protección al consumidor que la ley le reconozca.

13. DISPOSICIONES FINALES

- Si alguna disposición de estos Términos fuere declarada inválida o inejecutable, dicha declaración no afectará la validez de las restantes disposiciones.

- El presente documento sustituye cualquier comunicación, entendimiento o acuerdo previo entre las partes respecto de la Promoción, sin perjuicio de la aplicación complementaria de los Términos y Condiciones de Uso generales de Envíoclick.

- Para cualquier inquietud adicional, el Usuario puede remitirse a los Términos y Condiciones de Uso generales de la Plataforma Envíoclick.