

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA NEUGETS

El programa de lealtad NEUgets (en adelante, el “Programa”), es un programa de lealtad del cual es propietario NEU ENERGY S.A.S. ESP, sociedad identificada con NIT 901.302.727 – 0, constituida conforme a la legislación colombiana, quien para los efectos de los presentes términos se denominará NEU.

Todos los usuarios de NEU estarán sujetos a la Política de Privacidad del Programa y a los siguientes Términos y condiciones (en adelante, los “Términos”) que regulan el acceso y uso del sitio Internet cuya URL es <https://www.neu.com.co/> y/o de la aplicación móvil “NEU App” (en adelante, el "Sitio/Plataforma") y establecen entre otras, los lineamientos para el uso de los NEUgets dentro de la plataforma.

La redención de NEUgets por parte del usuario, su acumulación, consulta y/o uso de cualquier otro beneficio dentro del Programa constituye conducta inequívoca de la aceptación expresa de los socios a los Términos y Condiciones del Programa de NEUgets y a la Política de Privacidad. En el evento en que usted no desee aceptar o se encuentre en desacuerdo con estos Términos, o sus modificaciones, deberá abstenerse de la utilización de los NEUgets en cualquiera de las formas habilitadas dentro de las plataformas.

Los presentes Términos podrán ser modificados, enmendados y/o sustituidos en cualquier momento, con o sin previo aviso, así como también las demás regulaciones, ofertas especiales y beneficios del Programa NEUgets. Esto significa que la acumulación de NEUgets no acredita a los usuarios a ningún tipo de derecho adquirido respecto a dichos créditos, premios o beneficios del Programa. Los usuarios no podrán tomar por sentado la continua disponibilidad de cualquiera de los beneficios o nivel de beneficios del programa y los usuarios podrán o no tener acceso a todos los beneficios o a disponibilidad de espacio en todos los productos y/o servicios.

En cualquier oportunidad se podrá entre otras cosas, (i) terminar el Programa de lealtad NEUgets (ii) cambiar los beneficios del Programa, rankings, condiciones de participación, reglas y metodología de acumulación y redención de NEUgets, reglas para el uso de los beneficios y vigencia de los mismos; (iii) establecer fecha de vencimiento de la oferta de NEUgets, o en todo caso, restringir la disponibilidad de los beneficios o de las ofertas especiales y (iv) modificar la metodología para calcular la cantidad de NEUgets requeridos para el pago de la factura de energía o uso dentro de la plataforma. Estos cambios podrán hacerse en cualquier momento, aunque dichos cambios puedan afectar la posibilidad que un usuario haga uso de los NEUgets que ya hubiere acumulado.

NEU se reserva el derecho de dar por terminado el Programa de NEUgets mediante aviso con seis (6) meses de anticipación o de manera inmediata o en un plazo menor en caso alguna ley, sentencia o relación así lo requiera. La terminación del Programa y/o los cambios, enmiendas o modificaciones a los términos y condiciones del Programa no darán derecho a ningún tipo de reclamo o indemnización por parte de algún socio o de terceros. NEU no asume responsabilidad solidaria frente a los usuarios, siendo cada uno responsable de sus respectivas obligaciones.

EL usuario podrá encontrar una versión actualizada de los Términos y Condiciones del programa de NEUgets en www.neu.com.co. Será obligación y responsabilidad de cada usuario conocer, cumplir y actualizarse acerca de las reglas y políticas del Programa de NEUgets para poder entender sus derechos, responsabilidades a la luz del Programa.

Los NEUgets acumulados dentro de las plataformas solamente podrán ser utilizados dentro de las secciones habilitadas para ello en las plataformas y no representan valor monetario de ningún tipo por fuera de estas, excepto en condiciones específicas con los Aliados NEU que serán comunicadas al Usuario junto con las condiciones particulares. En ningún caso un usuario podrá comprar, vender, intercambiar o transferir NEUgets, salvo que la transacción sea habilitada en la plataforma y/o se encuentre autorizada por el Programa de NEUgets, conforme a los términos y condiciones del programa y/o de cada oferta. La transferencia de NEUgets dentro de las campañas específicas que NEU pueda desarrollar para un grupo de usuarios sólo será válida para transferirlo a otro usuario cuya frontera de energía esté registrada dentro del sector determinado para campaña; el receptor de los NEUgets solamente podrá destinarlo al pago de su factura de energía de NEU. Los usuarios que realicen alguna de las prácticas previamente mencionada en los casos que no están habilitadas, serán responsables por el pago de los daños y perjuicios ocasionados a NEU y de los costos legales y operacionales que se ocasionen como consecuencia de dicha práctica. Adicionalmente, NEU podrá cancelar, anular, congelar los NEUgets del usuario que incurra en estas prácticas.

Los beneficios obtenidos en las diferentes plataformas, incluyendo NEUgets u otros servicios adicionales, no son canjeables por dinero en efectivo, ni por otro beneficio no autorizado por el Programa de NEUgets o directamente por NEU. El dinero pagado por el usuario con NEUgets dentro de las plataformas no es reembolsable en ningún caso. El saldo de NEUgets disponible en la cuenta de las plataformas de cada usuario independientemente de la forma en que fueron adquiridas, así como los demás beneficios, no forman parte del patrimonio del socio.

Los presentes términos aplican para todo el territorio colombiano y las demás ubicaciones en que NEU tenga presencia por fuera de este territorio.

Al ingresar con sus datos a cualquiera de las plataformas de NEU, el Usuario acepta los términos y condiciones del plan del Programa de NEUgets y la política de privacidad. El usuario ingresará a la

plataforma con su correo electrónico o con el número celular registrado y podrá ingresar a la plataforma con el código de verificación con el cual podrá acceder a la información de consumo de energía y otra variedad de herramientas. El Usuario es el encargado de mantener la confidencialidad del código de verificación para el ingreso a la plataforma y velar por las transacciones que sean realizadas dentro de la plataforma con NEUgets.

NEU se reserva el derecho de auditar las cuentas de los usuarios en cualquier momento sin necesidad de notificarlo, con el fin de asegurar el cumplimiento de los términos y condiciones y el uso fidedigno y transparente de los NEUgets. Durante el proceso de monitoreo/auditoría NEU podrá bloquear la redención de NEUgets que fueron obtenidos de manera fraudulenta.

NEU se reserva el derecho a tomar las acciones legales que sean pertinentes para recuperar daños y perjuicios que pudieran haberse derivado de la acción fraudulenta, incluyendo los gastos legales en los que hubiere tenido que incurrir. El Usuario será responsable de mantenerse conocedor de los presentes Términos y Condiciones y será responsable por la exactitud de la información dada a NEU, debiendo mantener actualizados sus datos del registro, especialmente su correo electrónico, y teléfono para contacto.

ACUMULACIÓN Y REDENCIÓN DE NEUGETS

Cada NEUget equivale a un valor de MIL PESOS (\$1.000 M/L). Los diferentes usuarios que se encuentren asociados a la cuenta del Usuario podrán acumular NEUgets y estos se verán reflejados asociados a la cuenta del Usuario; dos cuentas asociadas al usuario no podrán obtener NEUgets por la misma acción y acumularlos, salvo en el evento en que el Usuario tenga asociados diferentes puntos de venta independientes y el Usuario pueda demostrar la autonomía de cada uno de los puntos. En este último evento, se podrán transferir los NEUgets de uno de los puntos independientes a otro sólo en el evento en que ambos representantes de las partes estén de acuerdo y manifiesten su interés de hacerlo a NEU.

La acumulación de NEUgets dentro de las plataformas estará habilitada desde que el Usuario inicie sesión con sus credenciales y con el código de verificación. El número de NEUgets a acreditarse, dependerá de las condiciones de acumulación del Programa que se encuentren vigentes al momento de la utilización de estos. La acumulación de NEUgets será por referidos, la realización de acciones dentro de las plataformas, el cumplimiento de retos y otras acciones específicas que sean determinadas por NEU.

El usuario podrá monitorear la cantidad de NEUgets acumulados en las diferentes plataformas ingresando su perfil, o podrá ver el total de NEUgets acumulados y habilitados en el momento de realizar el pago de su factura. La redención de los NEUgets que el cliente haya acumulado podrán

ser redimidos por el Usuario hasta doce (12) meses después de haber sido generadas, o hasta que el Usuario decida terminar el contrato con NEU luego de cumplir con su tiempo mínimo de permanencia, lo que ocurra primero. El uso de NEUgets para el pago de facturas sólo es válido para el pago de facturas de energía pendientes por pagar de NEU ENERGY.

Además se podrán acumular NEUgets según las bonificaciones que se generen de promociones realizadas por NEU directamente o a través de alguno de sus aliados según los términos y condiciones generales y los específicos para cada oferta. En caso de encontrarse que los NEUgets acumulados no pertenezcan al titular del proyecto o a alguna de las cuentas asociadas a este, NEU se reserva el derecho de descontarlas de la cuenta y/o, de cobrarlas al titular de la cuenta de acuerdo con las políticas establecidas y de cualquier otro remedio contemplado en los términos y condiciones, en caso de poder determinar o sospechar que el Usuario es responsable directo de dicho fraude.

Los NEUgets que el Usuario hubiere acumulado conforme a las diferentes alternativas de obtención de NEUgets como referidos, retos, acciones dentro de las plataformas y las demás que sean habilitadas conforme a los términos y condiciones, podrán ser utilizadas única y exclusivamente dentro de las plataformas para el pago de facturas, obtención de productos y servicios ofrecidos en el Marketplace de NEU, o con cualquiera de los Aliados con los que NEU tenga convenio para la aplicación de NEUgets. La cantidad de NEUgets otorgados dentro de las plataformas será de manera proporcional al consumo del Usuario, excepto en aquellos eventos para los cuales se disponga otra metodología de manera expresa en la oferta.

La acumulación de NEUgets por realizar acciones dentro de la plataforma y por el cumplimiento de objetivos serán tenidas en cuenta sólo por la primera vez que sea realizada la acción o se cumpla el objetivo por alguno de los usuarios asociados a la cuenta del Usuario; dos cuentas asociadas al usuario no podrán obtener NEUgets por la misma acción y acumularlos, salvo en el evento en que el Usuario tenga asociados diferentes puntos de venta independientes y el Usuario pueda demostrar la autonomía de cada uno de los puntos. NEU se reserva el derecho a cancelar los NEUgets que se encuentren duplicados y que no cumplan con la característica previamente mencionada.

Si el Usuario considera que la denegación de NEUgets fue incorrecta, podrá acudir directamente a NEU por los diferentes canales para acreditar la razón por la que considera que no debieron haber sido denegadas. NEU revisará la solicitud y dentro de un término de cinco (5) días hábiles, dará respuesta al Usuario acerca de la corrección o no sobre la denegación según los parámetros mencionados en los términos y condiciones.

NEU será la única autoridad competente para establecer las condiciones necesarias para la acumulación de NEUgets. La disponibilidad de los productos o servicios en los que el Usuario quiera redimir sus NEUgets en el Marketplace dependerá de la disponibilidad y existencia de los mismos.

PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS QUE PERMITEN SU USO

Es una plataforma que permite el uso del Programa NEUgets es de uso gratuito y está disponible por varios medios, a saber: i) portal web: www.neu.com.co, y ii) NEU APP disponible en tiendas virtuales de aplicaciones como Apple Store, Google Play y Play Store, medios que en adelante y para los efectos de los presentes términos se denominarán conjuntamente “La Plataforma”. Los usuarios podrán utilizar La Plataforma exclusivamente para su uso personal y comercial, sin que esto implique el otorgamiento de una licencia de la tecnología de la plataforma de ningún tipo.

La Aplicación y el software se suministran sin ningún tipo de garantía. La versión del software de la Aplicación puede sufrir actualizaciones periódicas para añadir compatibilidad con nuevas funciones y servicios.

La Aplicación permite acceder a determinadas funciones y realizar ciertas transacciones las cuales se regirán por los Términos y Condiciones del Programa NEUgets. El Usuario es el único responsable de las transacciones realizadas en su cuenta a través de la Aplicación.

NEU no se hará responsable de ningún daño o alteración en los equipos del usuario como resultado de la instalación o el uso de la Aplicación, incluyendo, pero sin limitarse a, equipos informáticos, dispositivos portátiles o teléfonos móviles.

MODIFICACIONES

NEU en cualquier momento podrá modificar los aspectos formales, procedimentales o sustanciales de los Términos de uso de la Plataforma, los cuales serán actualizados y puestos a disposición de los usuarios. La última versión actualizada que se encuentre publicada será la que rija todas las disposiciones con respecto a la Plataforma. NEU cuenta con plena autonomía para modificar los usos de la Plataforma permitidos a sus usuarios, debiendo antes informarles por cualquier medio dicha modificación. Los avisos, reglamentos, circulares o instrucciones de cualquier naturaleza expedidas por NEU con respecto al acceso, navegación o uso de la Plataforma o con el acceso y uso del servicio y producto serán parte integral de los presentes Términos.

Las transacciones que pueden hacerse dentro de la Plataforma podrán ser modificadas periódicamente, por lo cual NEU se reserva el derecho de interrumpir, modificar y/o actualizar su contenido, funcionalidad y/o acceso sin necesidad de dar notificación alguna a los Usuarios. NEU no garantiza el uso ininterrumpido de la plataforma ni el funcionamiento libre de errores. NEU se reserva el derecho de deshabilitar temporal o permanentemente la plataforma, ya sea por motivos técnicos, de seguridad, de control, por mantenimiento, por fallas de suministro eléctrico, o por cualquier otra causa

CORRECTO USO DEL SITIO

El Usuario se compromete a utilizar la Plataforma de conformidad con las leyes vigentes y con lo dispuesto en estos Términos. El Usuario se abstendrá de utilizar la Plataforma con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos o intereses de terceros, o de realizar actos que de cualquier manera puedan dañar, sobrecargar, deteriorar o impedir el correcto funcionamiento de la Plataforma.

DATOS PERSONALES

Con la aceptación a los presentes Términos y Condiciones el socio acepta expresamente la Política de Privacidad de NEU la cual está disponible en: [https://www.neu.com.co/pdf/Tratamiento de Datos Personales.pdf](https://www.neu.com.co/pdf/Tratamiento_de_Datos_Personales.pdf)