

Términos y Condiciones

Aplicación Shell

Los presentes Términos y Condiciones de Uso de la App Shell (los "TyC de la App") regulan el acceso y utilización de la aplicación móvil "App Shell" provista por EMPRESA NACIONAL DE ENERGÍA ENEX S.A. (ENEX), RUT 92.011.000-2, con validez en el territorio de la República de Chile.

En lo no previsto en estos TyC, resultarán supletoriamente aplicables los Términos y Condiciones del Programa de Fidelización "Shell Go+" (los "TyC del Programa") y la Política de Privacidad de ENEX, según corresponda.

Para todos los efectos, la participación en "Shell Go+" (incluyendo, sin limitación, acumulación de puntos, canje, uso de beneficios, vigencia y vencimiento) se rige exclusivamente por los TyC del Programa y por las bases o términos y condiciones particulares de cada promoción, que prevalecerán en lo que sea especial; mientras que el uso de la App, sus funcionalidades tecnológicas, los pagos y el enrolamiento de medios de pago se rigen por estos TyC de la App.

En caso de aparente conflicto entre documentos, prevalecerá el instrumento especial sobre el general; y, entre los TyC del Programa y estos TyC de la App, prevalecerá cada uno en su respectivo ámbito (beneficios/Programa vs. uso de la App/pagos).

Para estos TyC, se entenderá por "Plataformas Habilitadas" el sitio web oficial y la App Shell, a través de los cuales ENEX publica y mantiene listados dinámicos (p. ej., comercios/estaciones adheridas, medios de pago y/o PSP disponibles, límites operativos, procedimientos de reversa/sopORTE, canales de atención), además de los TyC del Programa, la Política de Privacidad y las bases de campañas o promociones, los cuales se tendrán por íntegramente incorporados por referencia a estos TyC de la App.

La aceptación y el uso de la App suponen la aceptación de este marco documental y normativo.

1) De la Aplicación Shell

'App Shell' es una aplicación móvil con sistema iOS y Android, susceptible de ser utilizada en las Estaciones de Servicio Shell adheridas a ella.

La Aplicación cuenta con información de la red de Estaciones de Servicio Shell en Chile, provee información de promociones y beneficios a sus Usuarios, y permite efectuar compras y pagos de combustibles, tiendas y servicios u productos de Enex a través de teléfonos móviles.

La Aplicación se compone de los programas informáticos propiedad de Enex y sus proveedores; todo el software, hardware, tecnología y documentación que suministra Enex en relación con la Aplicación y de sus servicios para el Usuario, incluyendo, sin limitaciones, todo el código fuente, código objeto, los algoritmos, las ideas, y los derechos de propiedad intelectual.

Todos los gráficos, iconos y el código utilizado en relación con la Aplicación pertenecen a Enex y son marcas registradas protegidas por diseños industriales, derechos de autor, marcas y patentes registradas.

En cuanto a la función de pago, aquella consiste básicamente en un sistema que, a través del enrolamiento de un medio de pago vía la aplicación móvil o la web www.goplus.shell.cl, permite al Usuario el pago de sus compras de combustible, productos y/o servicios en las Estaciones de Servicio Shell adheridas.

El enrolamiento del medio de pago se realizará utilizando el servicio de pasarela de pago de Mercado Pago de tarjeta de débito, crédito y prepago bancaria emitida por un emisor nacional en la aplicación móvil o la web www.goplus.shell.cl. De dicha manera, el Usuario no entrega información bancaria a Enex, sino directamente a Mercado Pago, debiendo para estos efectos, ingresar el número de tarjeta, la fecha de vencimiento y código de seguridad, además de la autenticación del Emisor, incluyendo las claves sobre la plataforma de cada emisor de las Tarjetas a Mercado Pago.

Enex podrá en cualquier momento y a su solo arbitrio expandir los medios de pago disponibles.

Por razones de seguridad vial, el Usuario no debe utilizar la App mientras conduce; su operación debe realizarse únicamente cuando el vehículo se encuentre detenido y en condiciones seguras.

2) Seguridad

Por la naturaleza de la App Shell, y para resguardar a los Usuarios, ENEX aplicará medidas razonables de seguridad y gestión de riesgos sobre el uso de la App y, en especial, sobre la función de pago. Lo anterior comprende, de forma no taxativa: (i) autenticación reforzada según el nivel de riesgo (p. ej., OTP/PIN y, cuando el Usuario la habilite en su dispositivo, biometría); (ii) controles de sesión y validaciones adicionales ante actividades inusuales; y (iii) monitoreo transaccional y herramientas antifraude.

El uso de la función de pago requiere conexión a Internet durante todo el proceso y depende de servicios de terceros (proveedores de servicios de pago, adquirentes, emisores y operadores de telecomunicaciones), por lo que podrán existir límites, rechazos o demoras ajenos al control de ENEX.

Por seguridad del Usuario, se aplicarán los siguientes límites diarios, computados por día calendario entre las 00:01 y las 23:59 horas (hora oficial de Chile/Continental):

- a) Hasta **seis (6) transacciones**.
- b) **Monto máximo diario** equivalente a **setecientos dólares de los Estados Unidos (USD 700)**, calculado al tipo de cambio observado del día hábil bancario anterior.
- c) **Monto máximo por transacción** equivalente a **doscientos veinte dólares de los Estados Unidos (USD 220)**, calculado al tipo de cambio observado del día hábil bancario anterior.

Los **equivalentes en pesos chilenos** se determinarán conforme al tipo de cambio indicado, pudiendo aplicarse **redondeos operativos** al peso entero.

Una vez alcanzados estos límites, las operaciones posteriores del mismo día no podrán ejecutarse a través de la App Shell; la capacidad se restablecerá automáticamente al inicio del período diario siguiente. Además, podrán existir límites y condiciones adicionales impuestos por PSP/adquirentes/emisores, ajenos al control de ENEX.

Constituyen indicios objetivos de riesgo o incumplimiento, entre otros: múltiples intentos fallidos de autenticación, patrones de uso automatizado, discordancias relevantes en factores de autenticación, variaciones atípicas de conducta transaccional, uso de dispositivos potencialmente comprometidos (p. ej., evidencia de malware o modificaciones no autorizadas del sistema) y/o incumplimiento de estos TyC. Frente a tales indicios, ENEX podrá solicitar antecedentes para verificar identidad y suspender o bloquear preventivamente la cuenta o ciertas funcionalidades. ENEX comunicará la medida al Usuario, indicando los motivos y los canales para su revisión, a la brevedad y, en todo caso, dentro de diez (10) días corridos desde su adopción.

Deberes del Usuario. El Usuario es responsable de: (i) custodiar sus credenciales y factores de autenticación (p. ej., PIN/OTP/biometría) y no compartirlos; (ii) mantener actualizado su dispositivo, sistema operativo y la App; y (iii) reportar de inmediato a ENEX y al PSP cualquier operación no reconocida, sospecha de fraude o pérdida/compromiso de credenciales a través de los canales publicados en las Plataformas Habilitadas.

3) Licencia

La Aplicación es de exclusiva propiedad de Empresa Nacional de Energía Enex S.A.

Enex otorga al Usuario una licencia («Licencia») revocable, no exclusiva, no transferible y limitada, para utilizar la Aplicación, para su uso personal en su dispositivo móvil o celular de conformidad a los presentes Términos y Condiciones. La utilización de la Aplicación está limitada a los dispositivos antes indicados con el fin de acceder a las distintas funciones contenidas en la Aplicación.

Cualquier otro uso de la cuenta o de la Aplicación por parte de terceros o personas distintas al Usuario está estrictamente prohibido. El Usuario no podrá copiar, modificar, adaptar, vender, licenciar, distribuir, compartir, descompilar, falsificar, descifrar o alterar el diseño de la Aplicación.

ENEX podrá suspender o limitar razonablemente el uso de la App por inactividad prolongada o por incumplimiento de estos TyC, informándolo al Usuario mediante aviso previo razonable por los canales registrados o a través de las Plataformas Habilitadas. Asimismo, ENEX podrá modificar, retirar o discontinuar funcionalidades de la App, con la debida información al Usuario conforme a la cláusula "Modificaciones a estos TyC", sin perjuicio de los derechos irrenunciables que asistan al Usuario conforme a la normativa de protección al consumidor.

La Función de pago de la Aplicación sólo podrá ser utilizada en las Estaciones de Servicio Shell adheridas a dicho medio de pago, las que se encuentran individualizadas en la aplicación móvil "App Shell", sección "Estaciones de Servicio", como también en los sitios web www.goplus.shell.cl. Enex se reserva el derecho a su entera y absoluta discreción de añadir o eliminar las Estaciones de Servicio Shell adheridas al medio de pago en cualquier momento.

ENEX podrá poner a disposición del Usuario actualizaciones, parches y/o nuevas versiones de la App (incluida su instalación automática, según configuración del dispositivo o de la tienda de aplicaciones), que podrán ser obligatorias para mantener la seguridad, compatibilidad y/o el correcto funcionamiento.

El Usuario es responsable de mantener su dispositivo y la App actualizados.

La App puede incorporar componentes de terceros sujetos a licencias específicas; en aquello que resulte estrictamente necesario, dichas licencias prevalecerán respecto de esos componentes.

4) Condiciones que deberán cumplir los Usuarios para utilizar la Aplicación

El término 'Usuario' se refiere a la persona que ha creado su cuenta en la Aplicación y/o página web y hace uso de ella, y el término 'Aplicación' se refiere al programa desarrollado para teléfonos móviles denominado 'Shell'.

Para utilizar la App Shell, el Usuario deberá cumplir, a lo menos, con las siguientes condiciones: (i) ser persona natural mayor de 18 años, con RUT chileno válido (o el identificador admitido por ENEX cuando corresponda); (ii) contar con un dispositivo

compatible y sistema operativo en versión soportada, con acceso a Internet; (iii) registrarse en la App Shell, mantener datos veraces y actualizados, y aceptar estos TyC de la App, los TyC del Programa "Shell Go+" y la Política de Privacidad de ENEX; (iv) verificar los medios de contacto (teléfono y/o correo electrónico) y completar los pasos de autenticación que se indiquen (p. ej., OTP/PIN y, cuando el Usuario la habilite en su dispositivo, biometría); (v) ser titular o usuaria/o autorizada/o de los medios de pago enrolados, y realizar el enrolamiento conforme a los flujos del proveedor de servicios de pago correspondiente; (vi), cuando sea necesario para una funcionalidad específica, otorgar permisos del dispositivo (p. ej., cámara para escanear códigos o ubicación para geolocalización), los que son opcionales salvo para el uso de dichas funcionalidades; (vii) no compartir su cuenta, credenciales ni factores de autenticación con terceros, manteniendo su custodia y confidencialidad; (viii) no crear más de una cuenta por Usuario ni usar cuentas de terceros; y (ix) cumplir con la legislación aplicable, estos TyC y las demás políticas vigentes.

ENEX podrá solicitar antecedentes para verificar identidad o legitimidad de uso y, en su caso, restringir temporalmente funcionalidades hasta completar dicha verificación. Ciertas funcionalidades podrán requerir la actualización de la App o del sistema operativo a la versión mínima soportada publicada en las Plataformas Habilitadas.

Enex se reserva el derecho a modificar los presentes Términos y Condiciones Generales de la Aplicación, y a las políticas relacionadas con la misma en cualquier momento conforme lo indicado en los TyC del Programa de Fidelización Enex.

5) Datos Personales y Privacidad

El tratamiento de Datos Personales se rige por la Política de Privacidad de ENEX y la Ley N° 19.628.

La Aplicación permitirá al Usuario, entregar información confidencial («Información Confidencial») a través de la web www.goplus.shell.cl, o desde su dispositivo móvil. Dicha Información Confidencial, entregada bajo su consentimiento, será almacenada en los servidores de Enex, entregando el Usuario a Enex autorización expresa para almacenar dicha información.

La Aplicación almacenará nombre, apellidos, Rut, fecha de nacimiento, dirección de correo electrónico, teléfono celular y clave de ingreso, información que quedará encriptada en los servidores de la Aplicación. .

Será también posible para el Usuario cifrar, almacenar y acceder a un Historial de Pago, que contendrá la información de sus pagos realizados con la función de pago de la Aplicación.

Por el solo hecho de hacer uso de la Aplicación el Usuario otorga su consentimiento para el intercambio de Información Confidencial, la que viajará a los servidores de la entidad financiera final, donde se realiza la reconciliación de la transacción. Para estos efectos Enx sólo cumple la función de autorizar a los servidores de las entidades financieras y a sus agentes para almacenar su Información Confidencial, permitiendo el acceso desde la red de Terminales de Pago de las Estaciones de Servicio a los Emisores de Tarjetas, para facilitar los Pagos Móviles.

El uso de la Información Confidencial por Enx está sujeto a la Política de Privacidad indicada en los presentes TyC.

El Usuario autoriza expresamente a los Proveedores de tarjetas a recibir, registrar y procesar su Información Confidencial, cifrada, según sea necesario para facilitar los Pagos Móviles. Los Proveedores de tarjetas y medios de pago tienen sus propias políticas de privacidad con respecto a su Información Confidencial.

En el caso de transacciones incorrectas, no autorizadas, falsas, fraudulentas, y que representen para el Usuario cualquier vulneración a la seguridad de sus datos bancarios, será responsabilidad del Usuario notificar inmediatamente la transacción realizada reclamada, fecha y el motivo del reclamo. Dicha notificación deberá efectuarse a: i) Enx a través del icono contáctanos al celular +56 22 350 2000, con el objeto de bloquear la cuenta en la Aplicación la que será bloqueada en el plazo de 48 horas siguientes a la notificación por parte del Usuario; y ii) al Proveedor de la respectiva Tarjeta.

Lo anterior, sin que proceda pago, indemnización o responsabilidad alguna por parte de Empresa Nacional de Energía Enx S.A. o de las Estaciones de Servicio adheridas a la función de pago por uso indebido de las Tarjetas del Usuario, siendo su uso de exclusiva responsabilidad del Usuario.

En el caso que se produzca alguna de las actividades mencionadas con anterioridad, Empresa Nacional de Energía Enx S.A. tendrá el derecho, a su entera y absoluta discreción, y sin previo aviso de suspender o cancelar su cuenta de Usuario. Lo anterior, sin perjuicio del uso de las acciones legales que correspondan.

Por tanto, ni Enx ni las Estaciones de Servicio Adheridas a la función de pago serán responsables por las pérdidas, robo de Información Confidencial en las transacciones de pago móviles inexactas, no autorizadas o fraudulentas.

6) Aceptación de Uso

El Usuario no podrá usar la Aplicación para otro fin que no sea en relación con las distintas funciones que esta contiene. Esto es: el de facilitar el pago y registro de sus compras de combustibles o productos en las Estaciones de Servicio Shell adheridas, buscar información sobre productos y servicios de las redes de Estaciones de

Servicio Shell en Chile, y recibir información relevante para su experiencia de cliente en las Estaciones de Servicio antes indicadas.

Adicional a esto, la Aplicación permitirá a los Usuarios acceder a beneficios y promociones de los negocios de Enex, por lo que podrán recibir comunicación a través de los canales de contactos entregados al momento de la creación de la cuenta o posterior a este proceso.

Está prohibido usar la Aplicación: i) de forma no autorizada, fraudulenta, engañosa, o ilegal, que dé lugar a responsabilidad civil y/o penal, ii) utilizar tecnología u otros medios para acceder indebidamente a la información de Empresa Nacional de Energía Enex S.A., sus sociedades filiales o afiliadas, de los Distribuidores de las Estaciones de Servicio Shell adheridas a la función de pago y/o a los distintos proveedores de la Aplicación, iii) facilitar el uso de cualquier sistema automatizado, como «robots», «arañas» o «lectores off-line» para acceder a los servidores de Enex, de la Aplicación, de los Distribuidores o Emisores de Tarjetas, iv) introducir spam, virus, gusanos, Troyanos, cualquier código de computador ilícito, archivos o programas que dañen, inhabiliten, sobrecarguen indebidamente, interrumpan, impidan, limiten o interfieran en el funcionamiento de cualquier equipo o software de telecomunicaciones, hardware, o la red del sistema v) acceso no autorizado a los servidores de Enex, redes computacionales y cuentas de usuario, vi) violar los presentes TyC, vii) los intentos de dañar, inhabilitar, sobrecargar, interrumpir, impedir, limitar o interferir con los servidores de Enex o con las redes dentro y fuera de Chile viii) los intentos de modificar el código o funcionalidad de la Aplicación.

En el caso que se produzca alguna de las actividades mencionadas con anterioridad, Empresa Nacional de Energía Enex S.A. tendrá el derecho, a su entera y absoluta discreción, y sin previo aviso, de suspender o cancelar la cuenta del Usuario que incurra en alguna de dichas actividades. Lo anterior, sin perjuicio del uso de las acciones legales que correspondan.

Empresa Nacional de Energía Enex S.A., sus filiales, afiliadas y Distribuidores adheridos a la función de pago de App Shell, no serán responsables por los descuidos, falta o demora por parte del Usuario en la notificación de transacciones fraudulentas o incorrectas. Lo anterior, sin perjuicio de la Política de Privacidad u obligaciones que Usuario mantenga con el respectivo emisor de la Tarjeta relacionada con las obligaciones respecto a la concesión de permisos a terceros para utilizar su tarjeta y que deberá cumplir en todo momento de conformidad a lo establecido por la Comisión para el Mercado Financiero. Si los Usuarios conceden permiso para que otra persona utilice el Sistema para acceder a la Información Confidencial de sus tarjetas, violando este acuerdo o el contrato con un Emisor de Tarjetas, lo hacen bajo su propio riesgo.

Enex no será responsable del hecho que los Usuarios dan a conocer a un tercero su clave de cuatro dígitos, como tampoco información confidencial de sus medios de pago asociados a "App Shell". El Usuario se obliga a usar la App de forma lícita, personal y conforme a estos TyC.

Los Usuarios son los únicos responsables de todos los pagos, honorarios, intereses, multas y cargos similares en relación con sus tarjetas, y de todas las comisiones y cargos impuestos por sus proveedores y el comercio de internet y dispositivos móviles.

La Aplicación es una aplicación gratuita, por lo tanto, no procederá pago por parte de los Usuarios para el uso de la Aplicación.

El Usuario se obliga a usar la App de forma lícita, personal y conforme a estos TyC.

7) Exclusión de Garantías

ENEX prestará el servicio con medidas razonables de continuidad y seguridad; no obstante, la App depende de terceros (PSP, adquirentes, emisores, telecomunicaciones), por lo que no se garantiza disponibilidad ininterrumpida. Lo anterior es sin perjuicio de los derechos irrenunciables del consumidor conforme a la normativa vigente. Enex no será responsable que i) la aplicación funcione de forma ininterrumpida, ii) la inviolabilidad de la información confidencial, o iii) que la información confidencial sea transmitida con éxito, precisión o seguridad; en particular en lo que respecta a su uso como medio de pago.

Toda descarga que los Usuarios hagan desde la Aplicación será por cuenta y riesgo de aquellos, y estos serán los únicos responsables de cualquier eventual daño que puedan sufrir sus equipos como consecuencia directa o indirecta de las descargas, recepciones o uso del sistema.

8) Responsabilidad

Empresa Nacional de Energía Enex S.A., sus filiales o empresas afiliadas no serán responsables ante los Usuarios de cualquier perjuicio que pueda ser causado basado en: i) en el uso o rendimiento de Aplicación, incluyendo el rendimiento de una transacción de pago móvil que involucre el uso de la Aplicación en cualquier etapa de la transacción, o ii), en una violación de seguridad o acceso no autorizado a información confidencial, un computador, dispositivo móvil y/o teléfono móvil iii) por cualquier daño indirecto, especial, incidental, resultante, o ejemplar (punitivo), incluyendo, sin limitación, daños por pérdida en intangibles, pérdida de beneficios, pérdidas, robo o corrupción de información confidencial, la imposibilidad de uso de la Aplicación y en particular de la función de medio de pago o mal funcionamiento del computador o del dispositivo móvil.

Los Usuarios aceptan y reconocen que lo antes expuesto son elementos esenciales de los Términos y Condiciones, por lo tanto, es obligación de los Usuarios tomar las medidas respectivas y de forma inmediata en caso de incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, infracción o cualquier otro incumplimiento en relación con las funciones de la Aplicación, y en particular, a la función de pago contenida en la Aplicación.

9) Responsabilidad del Usuario

El Usuario debe custodiar sus credenciales y factores de autenticación (PIN/OTP y, cuando la habilite, biometría), no compartíroslos con terceros, mantener actualizado su dispositivo/SO y la App, y reportar de inmediato a ENEX y al PSP cualquier operación no reconocida o sospecha de fraude por los canales publicados. El Usuario no puede crear más de una cuenta ni usar cuentas de terceros, y debe mantener sus datos veraces y actualizados.

Los Usuarios deberán defender, indemnizar y mantener indemne a Empresa Nacional de Energía Enx S.A., sus sociedades filiales y afiliadas, así como a sus respectivos funcionarios, directores, gerentes, empleados, agentes, contratistas y representantes independientes de toda responsabilidad o incumplimiento que se derive del mal uso de la Aplicación.

10) Misceláneos

Tanto los Usuarios como Enx podrán poner término al uso de la Aplicación por cualquier causa o motivo, sin previo aviso.

Las cláusulas de los presentes Términos y Condiciones podrán ser exigibles por terceros, para su beneficio.

En el evento que alguna cláusula del presente TyC sea declarada judicialmente inválida o inejecutable, dicha cláusula se entenderá nula para todos los efectos legales.

Queda bajo responsabilidad exclusiva de los Usuarios leer periódicamente los Términos y Condiciones de la Aplicación.

Los Usuarios aceptan expresamente que una vez introducida cualquier modificación en el sitio Web y a la Aplicación, la modificación entrará automáticamente en vigencia.