

Términos y condiciones

Programa de Fidelización Shell Go+

El presente documento contiene los Términos y Condiciones (en adelante, los "TyC") del **Programa de Fidelización Shell Go+** (en adelante, el "Programa" o "Shell Go+") de **EMPRESA NACIONAL DE ENERGIA ENEX S.A., RUT N° 92.011.000 – 2** (en adelante e indistintamente "Enex", la "Compañía" y/o el "Administrador del Programa").

Los presentes TyC así como el Programa, se regirán por la legislación chilena vigente, y en particular, por la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N°19.628 sobre Protección a la Vida Privada. En consecuencia, todas las visitas, suscripciones, contratos y transacciones que realicen los Usuarios (según se define este concepto más adelante) con ocasión del Programa, como asimismo sus efectos jurídicos, quedarán regidos por los TyC establecidos en este documento y por la legislación chilena vigente.

Los presentes TyC aplicarán para los Usuarios del Programa a partir de su suscripción, y sólo luego de ser aceptados expresamente en la plataforma que corresponda.

Los presentes TyC aplicarán para los Usuarios antiguos del Programa (es decir, aquellos que ya cuenten con una suscripción vigente a alguno de los negocios/aplicaciones de Enex con anterioridad a la implementación de estos TyC) luego de ser expresamente aceptados por ellos en las plataformas que correspondan.

La implementación de los presentes TyC se notificará a través de alguno de los siguientes canales: <https://www.enex.cl/promociones>, <https://www.goplus.shell.cl>, correo electrónico y/o en las aplicaciones móviles de Enex. De igual forma, cualquier modificación a los presentes TyC se informará en el sitio web <https://www.enex.cl/promociones>, y/o mediante correo electrónico, y/o en las aplicaciones móviles de Enex, con al menos 30 días de anticipación a su entrada en vigencia. Las modificaciones surtirán efectos sólo una vez aceptadas expresamente por los Usuarios del Programa, dentro del plazo previamente señalado.

En el evento que los Usuarios no acepten alguna de las modificaciones informadas por Enex, aquellos dispondrán de un plazo de 30 días contados desde la entrada en vigencia de las modificaciones para utilizar sus beneficios. Transcurrido los 30 días

indicados, las cuentas de los Usuarios que no aceptaron las modificaciones quedarán desactivadas automáticamente.

1. Sobre el Programa de Fidelización Shell Go+

El Programa de Fidelización "Shell Go+" consiste en una serie de beneficios que se entregarán a los clientes de Enex para su uso en los negocios adheridos de la Compañía.

Así, el Programa permite el acceso regulado a una serie estructurada de beneficios, como descuentos y promociones exclusivas, de Enex y/o en sus empresas adheridas de las formas que en el futuro se determinen por parte de la Compañía.

Todo lo anterior se entenderá, en cualquier caso, con las limitaciones, restricciones y reservas de que dan cuenta los presentes TyC, sus anexos y modificaciones, y las respectivas bases legales de los beneficios, promociones, etc, que se implementarán en el futuro, y que serán comunicadas e informadas por los medios que indica el presente instrumento.

2. Cobertura del Programa

El Programa tendrá cobertura en todos los negocios que Enex determine (ya sean propios y/o franquiciados), salvo en aquellos que por razones de acceso o dificultad de enlaces y/o ubicación geográfica no puedan adherirse a sistemas en línea o no permitan un seguimiento diario del Programa. También se podrán excluir otros negocios, previa comunicación de Enex por las vías que se prevén en estos TyC.

3. Requisitos para participar en el Programa

Podrán participar en el Programa todos los clientes de Enex, personas naturales, mayores de 18 años, que hayan aceptado los presentes TyC, y que se hayan afiliado mediante el registro como "Socio" o "Usuario" en las Plataformas Habilitadas que la Compañía dispondrá para dichos efectos (por ejemplo, Aplicación App Shell).

Los términos "Usuario", "Socio" o similares, hacen referencia de forma indistinta a los clientes de Enex que cumplen con los requisitos para participar en el Programa.

De igual forma, el término "Plataformas Habilitadas" hace referencia a las aplicaciones móviles de propiedad de Enex, en donde los usuarios deberán hacer su inscripción al Programa; así como también, a la página web de Enex donde se

publicarán los TyC y documentos relevantes relativos a los beneficios y promociones.

4. Ingreso y desafiliación del Programa

Para afiliarse como Socio, el Usuario deberá crear una contraseña de uso personal e intransferible en la App Shell Chile o en la página web <https://www.goplus.shell.cl>, y proporcionar en las Plataformas Habilitadas de ENEX los datos que le sean solicitados, y a lo menos: nombre completo, RUT, correo electrónico, fecha de nacimiento y número de teléfono. Los datos proporcionados serán considerados como fidedignos y será de responsabilidad del Socio mantenerlos actualizados.

Con la aceptación de los TyC, el Usuario autoriza a ENEX a enviarle comunicaciones informativas y/o promocionales a través de cualquiera de los medios de contacto indicados por éste en su registro, en relación con la App Shell, el Programa y/o los productos y/o servicios de ENEX y sus comercios adheridos, entre otros.

El Usuario podrá solicitar en cualquier momento la suspensión del envío de comunicaciones promocionales, y/o configurar sus preferencias de contacto, a través de los mecanismos dispuestos en las Plataformas Habilitadas, sin que por ello pueda afectar las comunicaciones indispensables que la Compañía deba realizar para la prestación correcta de los servicios o entrega de beneficios.

Solo una vez registrado y aceptados los presentes TyC, el Usuario podrá acceder al contenido, servicios y beneficios disponibles del Programa.

El registro en el Programa es de carácter gratuito y voluntario para todos los clientes de Enex.

En cualquier momento, los Usuarios podrán desafiliarse del Programa eliminando su cuenta directamente desde la App. Para hacerlo, deberán ingresar al menú (≡) ubicado en la barra superior de la pantalla > **Seguridad** > **Eliminar cuenta** > **Autenticación** > **Eliminar cuenta**.

Con la eliminación de la cuenta, los Socios perderán todos los beneficios y puntos obtenidos durante su permanencia en el Programa.

5. Restricciones del Programa

Enex podrá limitar la entrega de beneficios cuando los consumos o movimientos asociados a la cuenta de los Usuarios se consideren anormales o existan

antecedentes de eventual fraude, a juicio exclusivo de Enex, pero sin responsabilidad para la Compañía si no lo efectuara.

Las limitaciones producirán sus efectos de inmediato, sin perjuicio que Enex comunicará esta circunstancia a los Usuarios, indicando los motivos de dicha decisión a través de su correo electrónico asociado al Programa. Lo anterior, no limita la posibilidad que en caso de sospecha de fraude o algún otro delito, Enex, por si o sus representantes, lleve a cabo las acciones legales que estime conveniente.

Enex podrá modificar la duración de los beneficios, su fecha y demás características y condiciones, lo que será comunicado oportunamente al público a través de las respectivas bases legales y/o plataforma habilitada. Asimismo, y por causas imprevistas, podrá cancelar o suspender la entrega de beneficios, lo que también será comunicado oportunamente.

6. Acumulación de Puntos

Los Usuarios afiliados al Programa acumularán puntos por compras efectuadas en las Estaciones de Servicio, Tiendas de Conveniencia y negocios adheridas al Programa y que cuenten con los sistemas tecnológicos correspondientes, lo que será informado en <https://www.enex.cl/promociones>. La acumulación de puntos será conforme a las siguientes reglas: (i) en combustibles, 1 punto por cada \$150 (ciento cincuenta pesos) efectivamente pagados; (ii) en tiendas y servicios adheridos, 1 punto por cada \$100 (cien pesos) efectivamente pagados.

La acumulación se calculará sobre el monto efectivamente pagado por el Usuario, impuestos incluidos, neto de descuentos y sin incluir propina, cupones o beneficios aplicados (Puntos Shell Go+ no acumulan más puntos); se utilizará un mecanismo de cómputo por truncamiento (sin decimales ni fracciones), por lo que no se aproximarán cantidades parciales (ej., \$299 en combustibles = 1 punto; \$299 en tiendas/servicios = 2 puntos).

No existirá monto mínimo por transacción para acumular.

Los puntos se generarán una vez que la transacción quede autorizada y pagada; en caso de reversas, anulaciones, contracargos o devoluciones totales o parciales, ENEX descontará los puntos asociados a dicha operación.

No acumularán puntos las categorías, productos, operaciones o medios excluidos en estos TyC y los que se informen en las Plataformas Habilitadas de la Compañía (incluyendo, a modo ejemplar, la categoría tabaco).

Las compras realizadas sin la App Shell podrán acumular puntos identificándose con el RUT del comprador al momento del pago en las estaciones adheridas.

Los puntos son personales e intransferibles y no son canjeables por efectivo.

ENEX podrá establecer límites operativos y medidas antifraude (por transacción, monto, día y/o mes), los que serán informados en los TyC de la App Shell y en las Plataformas Habilitadas.

La presente acumulación de puntos podrá variar, así como la forma de su cálculo, en el evento de emitirse bases legales que dispongan algo diferente en relación a una campaña o promoción en particular. En dicho evento, primarán las respectivas bases legales por sobre lo señalado en estos TyC.

7. Vigencia y Vencimiento de Puntos

Cada punto Shell Go+ tendrá una vigencia de doce (12) meses contados desde su fecha de generación (por ejemplo, puntos generados el 15/08/2026 vencen el 15/08/2027). La fecha de generación y de vencimiento se informarán en las Plataformas Habilitadas, prevaleciendo lo allí registrado para todos los efectos.

La realización de canjes, acumulaciones posteriores u otras operaciones no modificará la fecha de vencimiento de los puntos ya generados, salvo que se informe expresamente lo contrario en las bases o Términos y Condiciones particulares de una promoción.

Los puntos promocionales o bonificados podrán tener una vigencia distinta a la general, la que será informada en las bases específicas de la campaña correspondiente.

Vencido el plazo de vigencia, los puntos expirarán de pleno derecho, serán descontados del saldo y no podrán ser restituidos, reactivados ni canjeados, sin perjuicio de las garantías y derechos irrenunciables que reconoce la normativa aplicable.

En caso de reversas, anulaciones, contracargos o devoluciones de compras que hubieren generado puntos, ENEX podrá ajustar el saldo descontando los puntos asociados, manteniéndose inalteradas las fechas de vencimiento de los demás puntos vigentes.

La suspensión o bloqueo de la cuenta de los Usuarios por causas fundadas, no implicará la extensión del plazo de vigencia de los puntos; y la terminación del Programa conforme a estos TyC no afectará los puntos ya generados con

anterioridad, los que podrán canjearse dentro de los treinta (30) días corridos siguientes a la fecha efectiva de término del Programa, no generándose nuevos puntos a contar de dicha fecha.

8. Canje de Puntos y Uso de Beneficios

Los puntos Shell Go+ podrán canjearse por cupones de descuento, productos, servicios u otros beneficios ofrecidos por ENEX y/o por Socios Comerciales informados en las Plataformas Habilitadas, conforme a la mecánica, disponibilidad y condiciones vigentes al momento del canje.

Adicionalmente, los Puntos Shell Go+ constituyen la unidad de redención del Programa y podrán utilizarse bajo las modalidades de redención disponibles, incluyendo la imputación al monto de la operación y el canje por productos, servicios o cupones, a través de la App Shell u otros canales habilitados, según lo indicado en la Sección [8] y en las Plataformas Habilitadas., aplicando una tasa de conversión de 2 punto = \$1 (Un) peso chileno (ejemplo: 1.000 puntos = \$500 pesos chilenos). El valor en pesos se calculará sobre el monto total de la compra y se podrá aplicar según a elección del Usuario para pagar parcialmente la compra con un límite de hasta un 50 % de la boleta para combustibles o un 80 % para tienda y servicios adheridos. Los puntos utilizados serán descontados del saldo al confirmar el canje o pago. Para efectos operativos, el monto resultante de la conversión se redondeará hacia abajo al peso entero más cercano (por lo que, en la práctica, el uso como dinero opera en múltiplos de 2 puntos), no generando vuelto en efectivo; si el total de puntos seleccionados excede el 50 % de la compra en combustible o el 80 % en tienda y servicios adheridos, se descontarán únicamente los puntos necesarios para cubrir dicho monto y el remanente permanecerá en la cuenta del Usuario.

Salvo estipulación expresa en contrario, los beneficios y pagos con puntos son de uso personal e intransferible, no canjeables por dinero y no fraccionables ni reembolsables. En caso de reversa, anulación, contracargo o devolución de una compra en la que se hubiesen aplicado puntos como medio de pago o canje, ENEX podrá reversar la operación y reintegrar los puntos solo si el beneficio no fue efectivamente utilizado o se encuentra en condiciones de ser inutilizado; de lo contrario, cualquier reembolso que proceda se calculará sobre el monto efectivamente pagado con medios distintos a puntos, descontado el beneficio aplicado, sin restitución de puntos ya consumidos.

Los beneficios promocionales o bonificados podrán sujetarse a Términos y Condiciones particulares (incluida una vigencia distinta o reglas de conversión

específicas), los que prevalecerán en lo especial y se encontrarán permanentemente publicados en las Plataformas Habilitadas.

Ante errores de acreditación, conversión o canje, el Usuario podrá solicitar revisión a través de los canales de atención de ENEX, acompañando los comprobantes que respalden su solicitud. ENEX podrá invalidar beneficios o pagos con puntos obtenidos o utilizados en forma fraudulenta o en contravención a estos TyC, sin perjuicio de las acciones que correspondan.

9. Orden de Imputación de Puntos (FIFO)

Al utilizar puntos para canjes, cupones, o como medio de pago en la App Shell u otros canales habilitados, la imputación seguirá el método FIFO (first-in, first-out): se descontarán primero los puntos con fecha de vencimiento más próxima (o más antiguos) y, luego, los más recientes, hasta completar el monto requerido.

Si existiesen puntos promocionales con reglas especiales de vigencia o prioridad, se aplicará lo indicado en sus Términos y Condiciones particulares.

En caso de empates (p. ej., puntos con igual fecha de vencimiento), se imputarán primero los generados con anterioridad; de persistir la igualdad, ENEX podrá realizar la imputación según criterios operativos razonables.

Una vez confirmada la operación, la imputación efectuada será definitiva e irreversible, sin perjuicio de lo dispuesto para reversas, anulaciones o contracargos en estos TyC.

10. Exclusiones y Restricciones

No acumularán puntos ni podrán utilizarse beneficios del Programa en las categorías, productos, operaciones o medios que se encuentren excluidos en estos TyC y/o en las Plataformas Habilitadas, las que serán actualizadas periódicamente por ENEX.

A modo informativo, pero no taxativo, se excluyen: (i) compras de tabaco; (ii) recargas de tarjetas de transporte o servicios comunicacionales (inclusive chip de teléfonos); (iii) operaciones realizadas fuera de los negocios/comercios adheridos; (iv) consumos o cargos que no correspondan a la adquisición de bienes o servicios (por ejemplo, ajustes administrativos, propinas, donaciones u otros de similar naturaleza); (v) operaciones pagadas con instrumentos promocionales de terceros o gift cards cuando así se indique; y (vi) transacciones que superen los límites operativos (por transacción, día y/o mes) que se publiquen en las Plataformas Habilitadas.

ENEX podrá limitar, suspender o invalidar la acumulación y/o uso de puntos y beneficios cuando existan indicios de uso anormal, fraude, abuso del sistema, automatización de transacciones, o incumplimiento de estos TyC, pudiendo ajustar el saldo si hubiere acreditaciones erróneas o derivadas de fallas operativas.

La retroacumulación (cuando proceda) requerirá solicitud del Usuario dentro del plazo y con los comprobantes indicados en las Plataformas Habilitadas, quedando sujeta a verificación por ENEX.

Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos irrenunciables de los consumidores conforme a la normativa aplicable.

11. Límites Operativos y Antifraude

Para resguardar la integridad del Programa y de la App Shell, ENEX podrá establecer y ajustar límites operativos a la acumulación, canje y uso de puntos como medio de pago, incluyendo—sin carácter taxativo—topes por transacción, por día y por mes, así como restricciones por tipo de producto/servicio y canales habilitados. Los valores vigentes de estos límites, los períodos de cómputo (diario entre 00:01 y 23:59 horas, hora oficial de Chile/Continental; mensual conforme al mes calendario) y las reglas de reinicio se publicarán en las Plataformas Habilitadas.

Adicionalmente, y sin perjuicio de otros límites que pudieren aplicarse, se establece un límite diario de acumulación de mil (1.000) puntos por Usuario, computados sobre el total acumulado en todos los negocios y categorías adheridas en un mismo día. En virtud de las tasas de acumulación vigentes, dicho límite equivale referencialmente a un máximo de \$150.000 (ciento cincuenta mil pesos chilenos) en combustibles (1 punto por cada \$150), o \$100.000 (cien mil pesos chilenos) en tiendas y negocios asociados (1 punto por cada \$100). El tope de 1.000 puntos es único y común a todas las categorías, por lo que puede alcanzarse combinando compras de combustibles y de tiendas dentro del mismo día (por ejemplo, \$75.000 en combustibles + \$50.000 en tiendas \Rightarrow 500 + 500 = 1.000 puntos). Una vez alcanzado el tope diario, las compras posteriores del mismo día no acumularán puntos adicionales; la capacidad de acumulación se restablece al inicio del período siguiente. Los puntos no acumulados por exceder el tope no serán retroactivos.

Asimismo, y de forma independiente al límite de acumulación indicado, se establece un límite diario de uso/redención de diez mil (10.000) puntos Shell Go+ por Usuario, aplicable a la redención de puntos (incluido el uso de puntos como medio de pago). Las operaciones que excedan este tope podrán cursarse respetando el límite ya mencionado, lo que se limitará la redención de puntos en

caso de alcanzar o superar este. La capacidad de redención se restablece al inicio del período diario siguiente. A modo referencial, conforme a la tasa de conversión vigente (1 punto = \$0,5), 10.000 puntos equivalen a \$5.000 (cinco mil pesos chilenos).

Por razones de seguridad y cumplimiento, ENEX podrá: (i) aplicar controles de autenticación reforzada (por ejemplo, verificación por OTP/PIN u otros); (ii) suspender o bloquear preventivamente cuentas ante indicios objetivos de uso anormal, fraude, abuso del sistema, automatización de transacciones o incumplimiento de estos TyC; (iii) solicitar antecedentes o comprobantes que respalden operaciones; y (iv) ajustar saldos ante errores de acreditación o transacciones reversadas, anuladas, desconocidas o con contracargo. ENEX comunicará al Usuario las medidas de suspensión o bloqueo a la brevedad y, en todo caso, dentro de un plazo razonable que no exceda de diez (10) días corridos, indicando los motivos y canales para su revisión, sin perjuicio de las acciones que correspondan y de la colaboración con autoridades competentes cuando proceda.

Asimismo, podrán existir límites o rechazos derivados de proveedores de servicios de pago (PSP), adquirentes o emisores ajenos al control de ENEX, los cuales serán detallados en los Términos y Condiciones de la App Shell. La aplicación de estos límites y controles no constituye obligación de disponibilidad permanente del servicio ni modificación de los derechos irrenunciables de los consumidores conforme a la normativa aplicable.

12. Promociones y descuentos

El Programa podrá establecer promociones y descuentos (incluidos—sin carácter limitativo — cupones, rebajas de precio, bonificaciones de puntos y beneficios en comercios adheridos) que serán oportunamente informados en las Plataformas Habilitadas, indicando su vigencia, cobertura geográfica, stock/cupos, mecánica de participación, compatibilidades, límites por Usuario y demás condiciones aplicables; dichas promociones podrán ser ofrecidas por ENEX y/o por Socios Comerciales, publicándose siempre los Términos y Condiciones particulares o bases de cada acción, los que prevalecerán sobre este documento en lo que sean especiales.

Salvo indicación en contrario, las promociones y descuentos son de uso personal e intransferible, no canjeables por dinero, no reembolsables, y no acumulables entre sí ni con otras ofertas; su otorgamiento queda sujeto a verificación de cumplimiento de requisitos, a la disponibilidad de los comercios adheridos y a los límites operativos y controles antifraude vigentes.

ENEX podrá modificar, suspender o dar término a una promoción por fuerza mayor, caso fortuito u otras circunstancias sobrevinientes, comunicándolo oportunamente a través de las Plataformas Habilitadas; los beneficios ya emitidos y vigentes a la fecha de la modificación o término se respetarán conforme a su propia vigencia y condiciones particulares.

Sin perjuicio de lo anterior, el Programa podrá incorporar en el futuro misiones u otras mecánicas promocionales de participación (por ejemplo, completar ciertas acciones dentro de un período) que otorguen puntos, cupones u otros beneficios; dichas misiones se registrarán por sus bases específicas y por este documento en lo no previsto, manteniendo ENEX la facultad de establecer requisitos, límites y verificación de cumplimiento.

Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos irrenunciables de los consumidores conforme a la normativa aplicable.

13. Alianzas

Enex podrá iniciar y/o terminar sus alianzas comerciales con terceros para efectos de poder ofrecer a sus Usuarios una mejor experiencia de consumo.

Los terceros con los que Enex tenga algún tipo de alianza serán informados a los Usuarios mediante las Plataformas Habilitadas de la Compañía.

Enex podrá compartir con terceros con quienes tenga alianzas comerciales información sobre sus Usuarios, siempre y cuando, aquella sea necesaria para el funcionamiento correcto de la alianza. Dicha información solo podrá ser usada por las empresas aliadas que asuman obligaciones de resguardo conforme lo solicitado por la Compañía, debiendo Enex velar por el cumplimiento de dicha obligación en los términos de la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada, o la normativa aplicable que a futuro la modifique o reemplace.

14. Seguridad de la Cuenta y Responsabilidad del Usuario

Los datos asociados a la cuenta de los Usuarios, en especial, su contraseña secreta, son personales e intransferibles. Los Usuarios serán responsables de mantener la seguridad de su cuenta y de proteger en todo momento la confidencialidad de su clave de acceso. Se prohíbe expresamente que los Usuarios permitan el acceso de terceros a su cuenta mediante el uso de su nombre y contraseña.

Al aceptar estos TyC, los Socios asumen toda responsabilidad, y aceptan cubrir cualquier daño o perjuicio que pueda derivarse del uso no autorizado de sus cuentas. En consecuencia, la comunicación, entrega o divulgación de la

contraseña secreta a terceros, y/o el uso que terceros hagan de dicha contraseña, en ningún caso implicará responsabilidad alguna para Enex ni sus filiales, salvo que la Ley aplicable y/o la autoridad competente dispongan lo contrario.

Las operaciones ejecutadas por los Usuarios utilizando su identificador y contraseña serán plenamente válidas, eficaces y vinculantes.

En caso de cualquier controversia entre las partes sobre el Programa, sobre las operaciones realizadas por los Socios en virtud del Programa, o cualquier otra cuestión o disputa derivada de los presentes TyC, Enex y los Usuarios acuerdan que los registros e información contenidos en los sistemas informáticos de la Compañía se considerarán válidos y eficaces, en la medida máxima permitida por la ley, sin perjuicio de los estándares que establezca la ley o el procedimiento judicial correspondiente. Los Socios tendrán siempre el derecho de presentar pruebas que respalden sus alegatos y declaraciones.

Enex se reserva el derecho de cerrar o bloquear una cuenta asociada al Programa en caso de fraude, uso indebido, o sospecha razonable de mal uso basada en antecedentes objetivos. Enex podrá suspender o cerrar una cuenta por inactividad si han transcurrido más de doce (12) meses sin realizar compras dentro del Programa de fidelización. El cierre o bloqueo tendrá efectos inmediatos, y Enex notificará a los Usuarios de su decisión, indicando los motivos a la brevedad posible a través del correo electrónico asociado a la cuenta del Programa. En caso de cierre o bloqueo de una cuenta por cualquier motivo, los Usuarios no podrán acceder a los beneficios del Programa.

Si los Socios olvidan su contraseña secreta, podrán cambiarla mediante el procedimiento indicado en las Plataformas Habilitadas de Enex. Esto también aplicará cuando los Usuarios deseen actualizar su contraseña. En caso de que la seguridad de la cuenta se vea comprometida, los Socios deberán notificar de inmediato a Enex para proceder con su bloqueo temporal.

Toda actividad realizada en la Plataforma con el nombre de Usuario y su respectiva contraseña se entenderá realizada directamente por el titular, y constituirá prueba respecto de los actos realizados, sin perjuicio de las disposiciones establecidas en la legislación aplicable.

15. Tratamiento de Datos Personales

Enex será el responsable del tratamiento y recolección de los datos personales de los Usuarios del programa.

Los datos se utilizarán para diversas finalidades, tales como la entrega de bienes o la prestación de servicios, la oferta personalizada de bienes y servicios, actividades de marketing y fidelización, el cumplimiento de obligaciones legales, alianzas con terceros para crear y/u otorgar beneficios, y la ejecución de obligaciones contractuales, entre otros, dependiendo del beneficio a utilizar con ocasión del Programa.

Enex adhiere a los principios de tratamiento de datos personales de la Ley N°19.628, y trata los datos de manera lícita, leal y segura. Por consiguiente, el tratamiento de los datos personales que realice a través del Programa se efectuará de conformidad con la Ley N° 19.628, sus modificaciones, y las demás normas relacionadas con el resguardo, protección, reserva y confidencialidad debida.

Los Usuarios, al incorporarse al Programa, autorizan a Enex y a sus empresas relacionadas a tratar sus datos personales, y analizar y usar la información referente a cualquier tipo de operaciones y/o compras realizadas; todo de conformidad a la legislación vigente. Asimismo, autorizan a Enex y sus empresas relacionadas a utilizar los datos de contacto para efectos de enviar comunicaciones publicitarias o promocionales mientras sean miembros del Programa.

Los Usuarios siempre podrán solicitar la suspensión del envío de dichas comunicaciones a través de los medios que se indicarán en ellas, o a través de las Plataformas Habilitadas, en ejercicio del derecho establecido en el artículo 28 B de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Los datos podrán ser compartidos con terceros para efectos de fortalecer y mejorar el funcionamiento del Programa, todo lo cual será debidamente informado a los Usuarios.

16. Derechos Del Titular De Datos Personales

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, en conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, la Ley N° 21.719 que regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales, y demás normativa aplicable, los Usuarios del Programa tendrán los siguientes derechos respecto de sus datos personales tratados por ENEX:

1) Derecho de Acceso

El Usuario tiene derecho a solicitar y obtener de ENEX confirmación acerca de si sus datos personales están siendo tratados y, en tal caso, acceder a dichos datos junto con la siguiente información: (i) los datos personales tratados y su origen; (ii) las

finalidades del tratamiento; (iii) las categorías, tipos o clases de destinatarios a los que se han comunicado o cedido los datos, o se prevé hacerlo; y (iv) el período de almacenamiento previsto o los criterios para determinarlo.

2) Derecho de Rectificación

El Usuario tiene derecho a solicitar y obtener de ENEX la rectificación de los datos personales que le conciernan, cuando sean inexactos, desactualizados o incompletos. ENEX comunicará las rectificaciones realizadas a las personas o entidades a las cuales hubiere comunicado o cedido los datos corregidos.

3) Derecho de Supresión

El Usuario tiene derecho a solicitar y obtener de ENEX la eliminación de sus datos personales en los siguientes casos:

- i. Cuando los datos no resulten necesarios en relación con los fines del tratamiento para el cual fueron recolectados.
- ii. Cuando el Usuario haya revocado su consentimiento para el tratamiento y éste no tenga otro fundamento legal.
- iii. Cuando los datos hayan sido obtenidos o tratados ilícitamente.
- iv. Cuando se trate de datos caducos.
- v. Cuando los datos deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal, una sentencia judicial o una resolución de la autoridad competente.
- vi. Cuando el Usuario haya ejercido su derecho de oposición conforme a la sección 4 y no exista otro fundamento legal para el tratamiento.

Sin perjuicio de lo anterior, ENEX podrá conservar los datos cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal, para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones, o cuando exista otro fundamento de licitud que autorice su conservación conforme a la legislación vigente.

4) Derecho de Oposición

El Usuario tiene derecho a oponerse ante ENEX a que se realice un tratamiento específico o determinado de los datos personales que le conciernan, en los siguientes casos:

- i. Cuando la base de licitud del tratamiento sea el interés legítimo de ENEX y el Usuario acredite que su situación particular hace que el tratamiento afecte sus derechos fundamentales.
- ii. Cuando el tratamiento se realice exclusivamente con fines de mercadotecnia o marketing directo de bienes, productos o servicios, incluida la elaboración de perfiles con dichos fines.

En particular, el Usuario podrá oponerse en cualquier momento al tratamiento de sus datos personales con fines de comunicaciones promocionales o publicitarias, a través de los mecanismos dispuestos en las Plataformas Habilitadas, o mediante los canales indicados en la sección 7 de esta cláusula, en ejercicio de lo establecido en el artículo 28 B de la Ley N° 19.496.

5) Derecho a la Portabilidad

El Usuario tiene derecho a solicitar y recibir una copia de los datos personales que haya facilitado a ENEX, en un formato electrónico estructurado, genérico y de uso común, que permita ser operado por distintos sistemas, y a comunicarlos o transferirlos a otro responsable de datos. Este derecho procederá cuando el tratamiento se realice en forma automatizada y esté basado en el consentimiento del Usuario.

El Usuario tendrá derecho a que sus datos personales se transmitan directamente de ENEX a otro responsable cuando sea técnicamente posible. El ejercicio del derecho de portabilidad no supondrá la supresión de los datos ante ENEX, salvo que el Usuario lo solicite expresamente de forma conjunta.

6) Derecho de Bloqueo Temporal

El Usuario tiene derecho a solicitar la suspensión temporal de cualquier operación de tratamiento de sus datos personales cuando formule una solicitud de rectificación, supresión u oposición, mientras dicha solicitud no se resuelva. Asimismo, el Usuario podrá ejercer este derecho como alternativa al derecho de supresión en los casos previstos en la sección 3. El ejercicio de este derecho no afectará el almacenamiento de los datos por parte de ENEX.

7) Derecho frente a Decisiones Automatizadas y Elaboración de Perfiles

El Usuario tiene derecho a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos personales, incluida la elaboración de perfiles, que produzcan efectos jurídicos en él o le afecten significativamente. Lo anterior, no se aplicará cuando la decisión sea necesaria para la celebración o ejecución del contrato entre el Usuario y ENEX, cuando exista consentimiento previo y expreso del Usuario, o cuando lo señale la ley.

En todos los casos de decisiones basadas en el tratamiento automatizado de datos personales, ENEX adoptará las medidas necesarias para asegurar el derecho del Usuario a obtener una explicación sobre la lógica aplicada, a solicitar la intervención humana, a expresar su punto de vista y a requerir la revisión de la decisión.

8) Procedimiento para el Ejercicio de Derechos

Para ejercer cualquiera de los derechos señalados en esta cláusula, el Usuario deberá presentar una solicitud escrita a través de cualquiera de los siguientes canales:

1. Correo electrónico: **hablemos.appshell@enex.cl**
2. Sitio web: **https://www.goplus.shell.cl**
3. Call center: **600 350 2000**
4. Otros canales que ENEX habilite en el futuro para estos efectos.

La solicitud deberá contener, a lo menos: (i) la individualización del Usuario (nombre completo y RUT) y, en su caso, la de su representante o mandatario; (ii) la indicación de una dirección de correo electrónico u otro medio para comunicar la respuesta; (iii) la identificación de los datos personales o del tratamiento respecto del cual se ejerce el derecho; y (iv) en las solicitudes de rectificación, las modificaciones precisas a realizar y los antecedentes que las sustenten; en las de supresión, la causal invocada; y en las de oposición, la causal y su fundamentación.

Recibida la solicitud, ENEX acusará recibo de ella y se pronunciará a más tardar dentro de los **treinta (30) días corridos** siguientes a la fecha de su ingreso. Este plazo podrá ser prorrogado, por una sola vez, hasta por treinta (30) días corridos adicionales, debiendo comunicarse la prórroga y sus motivos al Usuario antes del vencimiento del plazo original.

En caso de denegación total o parcial de la solicitud, ENEX fundará su decisión indicando la causa invocada y los antecedentes que la justifican, e informará al Usuario sobre su derecho a formular una reclamación ante la Agencia de Protección de Datos Personales dentro del plazo de treinta (30) días hábiles contados desde la comunicación de la respuesta denegatoria. Transcurrido el plazo de respuesta sin pronunciamiento de ENEX, el Usuario podrá formular directamente dicha reclamación ante la Agencia.

9) Gratuidad e Irrenunciabilidad

El ejercicio de los derechos contemplados en esta cláusula será gratuito para el Usuario. Estos derechos son personales, intransferibles e irrenunciables, y no pueden ser limitados por medio de ningún acto o convención, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 19.628 y la Ley N° 21.719.

ENEX no podrá condicionar el ejercicio de estos derechos a la desafiliación del Programa, a la renuncia de beneficios, ni a requisitos más gravosos que los señalados en esta cláusula.

10) Comunicación a Terceros

Cuando ENEX hubiere comunicado o cedido los datos personales del Usuario a terceros —incluidos los Socios Comerciales —, y el Usuario ejerza sus derechos de rectificación, supresión u oposición, ENEX comunicará a dichos terceros los cambios realizados, salvo que dicha comunicación resulte imposible o exija un esfuerzo manifiestamente desproporcionado.

17. Canales de Atención

Para cualquier comunicación, duda, consulta o reclamo relacionado con estos TyC, y/o con los actos o contratos celebrados en virtud del Programa, los Usuarios deberán utilizar los siguientes canales de atención de Enex: Sitio web <https://www.goplus.shell.cl>, teléfono 6003502000, correo electrónico hablemos.appshell@enex.cl, u otros medios que Enex pueda habilitar en el futuro.

18. Vigencia del Programa

El Programa se encontrará vigente para cada Usuario a partir de la fecha de registro de los Socios en las Plataformas Habilitadas, y finalizará el 31 de diciembre de cada año.

Dicho plazo será renovable automáticamente por periodos iguales y sucesivos de 12 meses, salvo que Enex informe su término o no renovación con al menos 60 días de anticipación a la fecha de término que pretenda; o el Usuario solicite su desafiliación de la forma indicada en este instrumento.

El Usuario podrá en cualquier momento solicitar la eliminación de su cuenta y registro del Programa contactándose con Enex a través de los siguientes canales: Sitio web <https://www.enex.cl/hablemos/>, <https://www.goplus.shell.cl> correo electrónico hablemos.appshell@enex.cl, o comunicarse a través del *call center* a la línea 600 350 2000, u otros que puedan habilitarse en el futuro.

Enex podrá finalizar el Programa en casos de fuerza mayor o caso fortuito, informando a sus Usuarios con un aviso previo de 15 días corridos a través de los medios de contacto registrados. En dicho caso, no se generarán nuevos canjes ni acumulación de Beneficios después de la fecha de término.

Una vez finalizado el Programa no se generarán nuevos beneficios.

19. Cambios

Enex podrá realizar modificaciones a los presentes TyC, los que surtirán efecto en los plazos indicados este instrumento. En todo caso, frente a dichos cambios, el

consentimiento que el Usuario de los datos hubiese otorgado previamente se mantendrá vigente y tendrán plena aplicación respecto de la política de privacidad que en su caso haya aprobado.

Sin perjuicio de lo anterior, cambios imprescindibles por seguridad, fraude o cumplimiento podrán entrar en vigor antes del plazo indicado, informándose oportunamente en las Plataformas Habilitadas; dichos cambios regirán hacia el futuro y no afectarán derechos adquiridos.

20. Ámbito Territorial y Solución de Controversias

Los Usuarios asumen y aceptan que, en ningún caso ni Enex, ni su empresa matriz, ni las empresas subsidiarias y afiliadas de ésta; ni tampoco sus directivos, trabajadores, proveedores y contratistas de todas ellas, asumirán responsabilidad alguna por el daño emergente, lucro cesante, daños directos o indirectos (incluidos, entre otros, los daños a la propiedad y los daños puramente económicos) o de datos, o por interrupción de uso, relacionada con el Programa y estos TyC.

Los presentes TyC son válidos en el territorio de la República de Chile.

Cualquier controversia o dificultad suscitada en relación con el Programa será sometida a la competencia y resueltas por los Tribunales Ordinarios de Justicia ubicados en la comuna y ciudad de Santiago.