

TERMINOS Y CONDICIONES PROGRAMA "CLIENTE FIEL CLP"

El Programa de Fidelización CLIENTE FIEL CLP está promovido por la compañía CORREOS Y LOGÍSTICA DEL PACIFICO S.A.S. en adelante **ENVÍOS CLP**, sociedad mercantil registrada con NIT 901468337-4 y domicilio fiscal en la Av 3 norte # 49 – 05 B/ La Flora en la ciudad de Cali Colombia.

CLIENTE FIEL CLP, el Programa de fidelización de **ENVÍOS CLP** es ofrecido a los clientes y potenciales clientes que realizan compras de envíos internacionales en modalidad Courier o carga aérea tanto en exportación como en importación. En virtud del Programa de Fidelización, **ENVÍOS CLP** ofrecerá ventajas y privilegios, de conformidad con el presente documento de términos y condiciones (en adelante "**Términos y Condiciones**"), los cuales constituyen el acuerdo entre usted ("**CLIENTE**") y **ENVÍOS CLP** con respecto al Programa de Fidelización. El Programa de Fidelización está abierto a todo el público a nivel mundial.

Para formar parte del Programa de Fidelización, **EL CLIENTE** tendrá que acceder a la página web <https://www.enviosclp.com/programa-CLIENTE-fiel-clp>, a través de la cual será necesario tener o crear una cuenta cliente. Los clientes que no tengan cuenta podrán crear una en el siguiente link <https://www.enviosclp.com/programa-CLIENTE-fiel-clp>, donde deberán indicar sus datos.

EL CLIENTE debe proporcionar información exacta y completa al crear una cuenta. **ENVÍOS CLP** se reserva el derecho de rechazar el registro a cualquier cliente que no siga los procedimientos de inscripción. **EL CLIENTE** debe informar inmediatamente a **ENVÍOS CLP** de cualquier cambio en la información de contacto de su cuenta personal, como nombre, dirección, número(s) de teléfono y/o dirección de correo electrónico, visitando la página web <https://www.enviosclp.com/programa-CLIENTE-fiel-clp> y actualizando su cuenta de usuario.

Al participar en el Programa de Fidelización, **EL CLIENTE** acepta los Términos y Condiciones. Cuando un cliente tiene o abre una cuenta en la web de **ENVÍOS CLP** será dado automáticamente de alta como cliente del Programa de Fidelización, salvo que indique que no quieren formar parte del mismo a través del envío de un correo electrónico a gestionadministrativa@enviosclp.com indicando "BAJA PROGRAMA CLIENTE FIEL CLP" en el asunto.

El Programa de Fidelización es personal e intransferible, no permitiéndose su cesión, préstamo, ni venta. Tampoco se consiente su utilización para otros fines distintos a los definidos por **ENVÍOS CLP** en estos Términos y Condiciones.

ENVÍOS CLP se reserva el derecho de suspender o anular una adhesión al Programa de Fidelización o de denegar la utilización de los puntos acumulados en los casos de vulneración de los presentes Términos y Condiciones en supuestos de uso abusivo y/o fraudulento del Programa de Fidelización.

OBTENCIÓN DE PUNTOS

1. Obtención de puntos por compra de guía internacional

El Programa de Fidelización permite acumular puntos a medida que se realizan compras de envíos internacionales por medio de **ENVÍOS CLP** en cualquiera de sus canales oficiales de venta (puntos de venta, canal digital o canal tradicional) ya sea en courier o carga aérea a excepción de fletes internacionales marítimos. Cada \$120.000 de costo de una guía redimida en su cuenta de CLIENTE FIEL CLP le adjudicará SIETE (7) PUNTOS. Únicamente podrá redimir guías generadas la misma fecha en que el usuario fue registrado en adelante y las guías deben estar debidamente diligenciadas con el nombre del usuario como remitente. Si una guía contiene un nombre diferente al del usuario del cliente, esta será anulada. Ante estas situaciones, el cliente debe crear un nuevo usuario para redimir guías con otros remitentes.

2. Otras formas de acumular puntos

Además de los puntos por compra, **ENVÍOS CLP** premiará al **CLIENTE** con puntos:

- Al crear una cuenta **CLIENTE**, cada **CLIENTE** recibirá 20 puntos de bienvenida.
- Al dejar una opinión de calificación o reseña en el módulo "opiniones" recibirá 15 puntos por una única ocasión.
- Al referir su código a un nuevo cliente, cada cliente recibirá 15 puntos en cuanto el referido compre su primer guía y la redima.

- Al completar la encuesta de satisfacción luego de canjear puntos por un premio, cada cliente recibirá 15 puntos.
- Eventualmente **ENVÍOS CLP** podrá sacar estrategias comerciales donde se entreguen puntos a clientes que participen.

INFORMACIÓN SOBRE LOS PUNTOS

El **CLIENTE** podrá conocer su saldo de puntos accediendo a su cuenta cliente, a través de la página web <https://www.enviosclp.com/programa-CLIENTE-fiel-clp>.

ENVÍOS CLP podrá comunicar a los clientes por correo postal, email, SMS y otros medios cualquier información acerca del Programa de Fidelización, incluyendo promociones, ofertas, ventas privadas, así como cualquier información comercial de interés sobre el Programa de Fidelización.

ENVÍOS CLP podrá asimismo utilizar estos mismos canales para comunicar a los clientes actualizaciones sobre el saldo de puntos, notificar cambios o cualquier información relevante sobre el Programa de Fidelización.

Para cualquier reclamación sobre el saldo de puntos relativa a compras online, **EL CLIENTE** deberá dirigirse al servicio de atención al cliente de la web al email gestionadministrativa@enviosclp.com, indicando el email de la cuenta cliente, así como el número de guía realizada con **ENVÍOS CLP**.

Los puntos acumulados en el Programa de Fidelización son válidos hasta el 31 de diciembre de cada año; transcurrido este plazo, los puntos desaparecerán.

INFORMACIÓN SOBRE LOS PREMIOS

Los clientes podrán canjear sus puntos para obtener premios o descuentos a través de la página web <https://www.enviosclp.com/programa-CLIENTE-fiel-clp>.

Los premios publicados por **ENVÍOS CLP** podrán ser modificados en cualquier momento ya sea por premios de igual o mejor categoría de acuerdo a los puntos requeridos para el canje.

El tiempo de entrega de un premio es de 15 días hábiles máximo después de verificada la información de guías redimidas de parte del área contable de **ENVÍOS CLP**.

Cuando **EL CLIENTE** solicita el canje de puntos por un premio, se iniciará un proceso de verificación de cada una de las guías reportadas para validar que sean reales, así como sus valores y que estén pagadas en su totalidad. En caso de encontrar una o mas guías que no cumplan estos criterios, se rechazará la solicitud de canje, descontando en el usuario de **EL CLIENTE** las guías falsas. **ENVÍOS CLP** se reserva el derecho de eliminar o inactivar usuarios que presenten estos comportamientos de manera reiterativa.

Los puntos podrán canjearse durante los meses siguientes y solo hasta el 31 de diciembre de cada año. En caso de no ser utilizado dentro del plazo indicado, los puntos caducarán.

EL CLIENTE será informado de los puntos disponibles por correo electrónico si ha proporcionado una dirección electrónica válida.

Tras la utilización de los puntos, el saldo de puntos de **EL CLIENTE** será minorado en los puntos canjeados.

En el supuesto en que un cliente solicitara el reembolso de una guía que ha adquirido beneficiándose de sus puntos, estos serán descontados.

ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS

EL CLIENTE podrá solicitar o acceder a la modificación de sus datos para actualizarlos, mediante las siguientes opciones:

- Mediante correo electrónico remitido a: gestionadministrativa@enviosclp.com
- Accediendo a su cuenta cliente (<https://www.enviosclp.com/programa-CLIENTE-fiel-clp>) y realizando dicha modificación directamente.

EL CLIENTE garantiza la exactitud de todas las informaciones proporcionadas y será el único responsable de toda indicación errónea, incompleta u obsoleta.

DURACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN “CLIENTE FIEL CLP”

ENVÍOS CLP se reserva el derecho a modificar o suspender el Programa de Fidelización en cualquier momento. Los Términos y Condiciones del Programa de Fidelización podrán ser modificadas en todo momento y sin preaviso por parte de **ENVÍOS CLP**, encontrándose la última versión actualizada en <https://www.enviosclp.com/programa-CLIENTE-fiel-clp>. En caso de suspensión, **ENVÍOS CLP** se compromete a informar a los clientes por email remitido a las direcciones facilitadas, sin tener que justificar su decisión y sin compensación alguna a favor de **EL CLIENTE**.

RESPONSABILIDAD

EL CLIENTE es el único responsable de la utilización de los beneficios asociados al Programa de Fidelización, quedando por ello **ENVÍOS CLP** exento de responsabilidad alguna al respecto. En caso de divergencias sobre el saldo acumulado, se atenderá a las informaciones que constan en la base de datos de **ENVÍOS CLP**. En cuanto a responsabilidades sobre productos defectuosos entregados por **ENVÍOS CLP**, la debida garantía deberá ser tramitada por **EL CLIENTE** ante la entidad que emitió la factura de venta del producto, quedando por ello **ENVÍOS CLP** exento de responsabilidad alguna al respecto.

PROTECCIÓN DE DATOS

Para mayor información sobre la política de privacidad de **ENVÍOS CLP**, consulte el link <https://www.enviosclp.com/pages/politica-de-privacidad>.

CONTACTO

Para cualquier consulta relativa al presente Programa de Fidelización, los clientes pueden contactar al Servicio de Atención al Cliente por cualquiera de los siguientes medios:

- Dirigiéndose por Correo postal: Av 3 norte # 49 – 05 Flora (Cali Colombia)
- Dirigiéndose por correo electrónico a gestionadministrativa@enviosclp.com.

DERECHO APLICABLE

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con la legislación colombiana aplicable. Cualquier discrepancia entre **EL CLIENTE** y **ENVÍOS CLP** sobre la validez y vigencia de alguna disposición contenida en ellos se resolverá judicialmente en la Cámara de Comercio de Cali, bajo el procedimiento establecido en el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Cali. El número de árbitros dependerá de la cuantía del negocio ante los Juzgados y Tribunales.

Actualizado 10/2025