

## **TERMINOS Y CONDICIONES**

### **Contesta y gana con CELYA**

Los presentes Términos y Condiciones regulan la actividad promocional denominada “Contesta y gana con CELYA” (la “Campaña”), desarrollada por CELYA S.A.S. (en adelante, “CELYA”) en el territorio de la República de Colombia.

La Campaña tiene como finalidad invitar a clientes y exclientes de CELYA a responder una encuesta digital, con el propósito de conocer su opinión y recopilar información útil para fines estadísticos, comerciales, de análisis interno y mejora de la experiencia del usuario.

Con el fin de incentivar la participación, CELYA entregará hasta treinta (30) premios, cada uno por valor de cien mil pesos colombianos (\$100.000 COP), conforme a la dinámica, condiciones y restricciones establecidas en el presente documento.

La participación en la Campaña es gratuita, voluntaria y no implica la obligación de adquirir productos o servicios adicionales. La participación en la Campaña implica el conocimiento y aceptación íntegra de los presentes Términos y Condiciones.

#### **1. Objeto de la Campaña**

La Campaña consiste en incentivar la participación de clientes y exclientes de CELYA en una encuesta digital que será enviada o divulgada a través de canales electrónicos, incluyendo correo electrónico, WhatsApp, redes sociales, SMS, llamadas, landing page, publicación web u otros canales autorizados por CELYA.

Por cada cien (100) respuestas válidas recibidas, CELYA seleccionará un (1) ganador, hasta un máximo de treinta (30) ganadores, de acuerdo con la mecánica establecida en estos Términos y Condiciones.

Cada ganador recibirá un premio por valor de cien mil pesos colombianos (\$100.000 COP), el cual será entregado, en principio, mediante transferencia a través de Bre-B o el mecanismo de pago que resulte aplicable conforme a lo previsto en el presente documento.

#### **2. Participantes**

Podrán participar exclusivamente personas naturales que cumplan con las siguientes condiciones:

1. Ser mayor de edad.
2. Residir en Colombia.
3. Ser cliente actual o excliente de CELYA.
4. Haber recibido o accedido válidamente al formulario de encuesta.
5. Contar con un número de celular registrado en las bases de datos de CELYA.
6. Responder la encuesta dentro de la vigencia de la Campaña.
7. Aceptar los presentes Términos y Condiciones.
8. Autorizar el tratamiento de sus datos personales conforme a las finalidades indicadas en este documento y en la Política de Tratamiento de Datos Personales de CELYA.

No podrán participar personas que no sean clientes o exclientes de CELYA, ni aquellas que suministren información falsa, incompleta, inexacta, duplicada o que no permita verificar el cumplimiento de los requisitos de participación.

#### **3. Vigencia**

La Campaña estará vigente desde el 15 de mayo de 2026 hasta el 31 de mayo de 2026.

Solo serán tenidas en cuenta las respuestas válidamente recibidas dentro de dicho período. Las respuestas enviadas con posterioridad a la fecha de finalización no participarán en la selección de ganadores, aun cuando el formulario continúe disponible por razones técnicas u operativas.

CELYA podrá cerrar anticipadamente el formulario en caso de alcanzar el número máximo de respuestas previstas o por razones técnicas, operativas, comerciales, de seguridad de la información, fuerza mayor o caso fortuito.

#### **4. Mecánica General**

Para participar en la Campaña, los clientes y exclientes deberán:

1. Acceder al formulario digital dispuesto por CELYA.
2. Diligenciar la encuesta de manera completa, veraz y oportuna.
3. Suministrar los datos solicitados en el formulario, incluyendo, entre otros, número de celular, responder completamente las preguntas y demás información requerida para validar la participación.
4. Aceptar el tratamiento de sus datos personales.
5. Enviar la respuesta dentro de la vigencia de la Campaña.
6. Participar una sola vez durante toda la Campaña.

Cada persona podrá participar únicamente una (1) vez. En caso de que CELYA identifique múltiples respuestas asociadas a una misma persona, número celular, documento de identidad, correo electrónico o cualquier otro dato que permita establecer duplicidad, CELYA podrá tener como válida únicamente la primera respuesta registrada y descartar las demás.

#### **5. Dinámicas**

La selección de ganadores se realizará con base en el orden cronológico de recepción de respuestas válidas en la hoja de cálculo, base de datos, reporte o sistema en el que CELYA consolide las respuestas recibidas.

Por cada cien (100) respuestas válidas recibidas, resultará ganador el participante ubicado en la posición correspondiente a cada múltiplo de cien (100), así:

1. Respuesta válida número 100: primer ganador.
2. Respuesta válida número 200: segundo ganador.
3. Respuesta válida número 300: tercer ganador.
4. Y así sucesivamente, por cada cien (100) respuestas válidas recibidas, hasta llegar a la respuesta válida número 3.000 (si se llega a este número de respuestas válida).

En consecuencia, el número máximo de ganadores será de treinta (30), siempre que se reciban al menos tres mil (3.000) respuestas válidas durante la vigencia de la Campaña.

Si al finalizar la Campaña no se reciben tres mil (3.000) respuestas válidas, CELYA entregará premios únicamente hasta el número de ganadores que corresponda según la cantidad de respuestas válidas efectivamente recibidas.

A modo de ejemplo:

1. Si se reciben noventa y nueve (99) respuestas válidas, no habrá ganadores.
2. Si se reciben cien (100) respuestas válidas, habrá un (1) ganador.
3. Si se reciben ochocientos cincuenta (850) respuestas válidas, habrá ocho (8) ganadores.
4. Si se reciben tres mil (3.000) respuestas válidas o más, habrá máximo treinta (30) ganadores.

No se generarán fracciones de premio por grupos inferiores a cien (100) respuestas válidas.

## **6. Respuestas Validas**

Para efectos de la Campaña, se entenderá como respuesta válida aquella que cumpla con la totalidad de las siguientes condiciones:

1. Haber sido enviada dentro de la vigencia de la Campaña.
2. Haber sido diligenciada por una persona natural mayor de edad.
3. Haber sido diligenciada por un cliente o excliente de CELYA.
4. Incluir información completa, veraz y verificable.
5. Contar con un número de celular registrado en CELYA.
6. No corresponder a una respuesta duplicada.
7. No contener datos falsos, inexactos, incompletos o inconsistentes.
8. Incluir la aceptación de los presentes Términos y Condiciones.
9. Incluir la autorización para el tratamiento de datos personales.
10. Cumplir con las demás condiciones establecidas por CELYA para la Campaña.

CELYA podrá excluir cualquier respuesta que, a su juicio razonable, no cumpla con los requisitos anteriores o respecto de la cual existan indicios de fraude, suplantación, manipulación, automatización, uso indebido de datos o cualquier conducta contraria a la finalidad de la Campaña.

## **7. Validación de Ganadores**

Una vez finalizada la Campaña, CELYA realizará la revisión y validación de las respuestas recibidas, con el fin de determinar cuáles cumplen con los requisitos para ser consideradas respuestas válidas.

Si la persona ubicada en una posición ganadora no cumple con los requisitos de participación, no tiene un número de celular registrado en CELYA, suministró información incompleta o inconsistente, no aceptó el tratamiento de datos personales o incurrió en cualquier causal de exclusión, CELYA podrá eliminar dicha fila, registro o respuesta para efectos de la selección del ganador.

En ese caso, se seleccionará como ganador al siguiente participante disponible que cumpla con todos los requisitos. Por ejemplo, si la respuesta número cien (100) no cumple con las condiciones, CELYA podrá revisar la respuesta número ciento uno (101), y así sucesivamente hasta encontrar una respuesta válida que cumpla con los requisitos.

La decisión de CELYA respecto de la validación de respuestas y ganadores será definitiva, sin perjuicio del derecho de los participantes a presentar consultas o solicitudes a través de los canales oficiales de contacto.

## **8. Número de Ganadores**

La Campaña tendrá máximo treinta (30) ganadores.

El número final de ganadores dependerá de la cantidad de respuestas válidas efectivamente recibidas durante la vigencia de la Campaña, conforme a la regla de selección de un (1) ganador por cada cien (100) respuestas válidas.

El hecho de responder la encuesta no garantiza la obtención del premio. La posibilidad de resultar ganador dependerá exclusivamente del cumplimiento de los requisitos establecidos y de la posición que ocupe la respuesta válida dentro de la base consolidada por CELYA.

## **9. Premio**

Cada ganador recibirá un premio por valor de cien mil pesos colombianos (\$100.000 COP).

El premio será entregado en dinero, mediante transferencia a través de Bre-B, siempre que el ganador cuente con una llave Bre-B válida, activa y apta para recibir el pago.

El premio no generará intereses, rendimientos, actualizaciones, compensaciones adicionales ni pagos complementarios. CELYA no estará obligada a entregar premios distintos, superiores o adicionales a los expresamente señalados en estos Términos y Condiciones.

#### **10. Notificación y Entrega del Premio**

Los ganadores serán contactados por CELYA vía telefónica, WhatsApp, SMS o cualquier otro canal registrado o suministrado por el Participante, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al cierre de la Campaña.

Una vez contactado, el ganador contará con diez (10) días hábiles para suministrar la información requerida para la entrega del premio, incluyendo su llave Bre-B válida, activa y apta para recibir el pago. En caso de que el ganador no cuente con Bre-B, CELYA podrá contactarlo para definir, a su discreción, un mecanismo alternativo de pago que sea viable operativa, legal y administrativamente.

Una vez recibida la información completa y correcta, CELYA contará con hasta diez (10) días hábiles para realizar la transferencia o gestionar el mecanismo de entrega correspondiente.

CELYA no será responsable por errores en la información suministrada por el ganador, imposibilidad de recepción del pago, fallas de entidades financieras, billeteras digitales, redes transaccionales, Bre-B, plataformas de pago o hechos atribuibles al ganador o a terceros.

#### **11. Perdida del Derecho al Premio**

El ganador perderá el derecho a recibir el premio, sin que haya lugar a compensación, sustitución o indemnización alguna, en cualquiera de los siguientes eventos:

1. No responder al contacto realizado por CELYA dentro del plazo indicado.
2. No suministrar la información requerida para la entrega del premio.
3. Suministrar información falsa, incompleta, errónea o inconsistente.
4. No contar con número celular registrado en CELYA.
5. No acreditar la calidad de cliente o excliente de CELYA.
6. Haber participado más de una vez.
7. No aceptar el tratamiento de datos personales.
8. Presentar indicios de fraude, suplantación, manipulación o uso indebido de información.
9. No contar con un mecanismo viable para recibir el premio.
10. Incumplir cualquiera de los presentes Términos y Condiciones.

En cualquiera de estos casos, CELYA podrá seleccionar al siguiente participante disponible que cumpla con los requisitos de la Campaña.

#### **12. Responsabilidad**

CELYA será responsable únicamente por la organización de la Campaña y por la entrega de los premios a los ganadores que cumplan con la totalidad de los requisitos establecidos.

CELYA no será responsable por:

1. Fallas técnicas del formulario, internet, correo electrónico, WhatsApp, SMS, redes sociales, landing page, publicación web o canales de comunicación utilizados para divulgar la Campaña.

2. Errores, interrupciones, retrasos o fallas de plataformas tecnológicas de terceros.
3. Pérdida, eliminación, bloqueo, rechazo o no recepción de mensajes por causas ajenas a CELYA.
4. Errores en los datos suministrados por los participantes.
5. Fallas de entidades financieras, billeteras digitales, redes transaccionales, Bre-B o plataformas de pago.
6. Imposibilidad de contactar al ganador por datos desactualizados, erróneos o incompletos.
7. Eventos de fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros que impidan o dificulten la ejecución de la Campaña.
8. Uso indebido del premio por parte del ganador.

### **13. Autorización de Uso de Imagen**

Los Participantes que resulten ganadores autorizan de manera previa, expresa e informada a CELYA para utilizar su nombre, imagen, voz y demás datos asociados, con fines publicitarios, promocionales y comerciales relacionados con la Campaña.

Esta autorización:

1. No generará compensación económica adicional para el Participante.
2. Tendrá alcance nacional y podrá ser utilizada en cualquier medio físico o digital.
3. Se entenderá otorgada por el solo hecho de participar y resultar ganador en la Campaña.

Lo anterior, sin perjuicio de los derechos que le asisten al titular de la información conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

### **14. Cobertura Territorial y Canales de Atención**

La Campaña tendrá cobertura en el territorio de la República de Colombia.

La encuesta podrá ser enviada, divulgada o puesta a disposición de los participantes a través de los siguientes canales:

1. Correo electrónico.
2. WhatsApp.
3. Redes sociales.
4. SMS.
5. Llamadas telefónicas.
6. Landing page.
7. Publicación web.
8. Otros canales digitales, comerciales o de atención autorizados por CELYA.

La recepción de una invitación a participar no garantiza la calidad de ganador ni implica que el participante cumpla automáticamente con todos los requisitos de la Campaña.

### **15. Tratamiento de Datos Personales**

Para efectos de la participación en la Campaña, los Participantes podrán proporcionar datos personales a CELYA con el fin de gestionar la solicitud de crédito, evaluar el perfil crediticio, formalizar la relación contractual y administrar los servicios asociados a la financiación del equipo.

CELYA realizará el tratamiento de los datos personales en calidad de responsable del tratamiento, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que regulen la materia en Colombia.

Los datos personales serán utilizados para finalidades que incluyen, entre otras:

- Evaluación y gestión de solicitudes de crédito.

- Validación de identidad y prevención de fraude.
- Gestión administrativa y contractual de la relación con el cliente.
- Cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias.
- Gestión de cobranza y administración del crédito.
- Opiniones sobre el servicio.
- Envío de información relacionada con productos, servicios o campañas comerciales de CELYA cuando exista autorización del titular.

Los titulares de los datos personales podrán ejercer en cualquier momento sus derechos de conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus datos personales, así como revocar la autorización otorgada para su tratamiento, en los términos previstos por la normativa vigente.

Para mayor información sobre el tratamiento de datos personales, así como para conocer los procedimientos para el ejercicio de derechos como titular de la información, los clientes podrán consultar la Política de Tratamiento de Datos Personales de CELYA, disponible en el siguiente enlace:

<https://celya.co/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>

El Participante autoriza a CELYA a transmitir, transferir o compartir la información suministrada en el marco de la Campaña con terceros determinados o indeterminados, nacionales o extranjeros, cuando ello sea necesario para fines estadísticos, analíticos, operativos, tecnológicos, administrativos o de generación de reportes. Siempre que sea posible, CELYA procurará compartir la información de forma agregada o anonimizada, sin perjuicio de que pueda tratarse información identificable cuando resulte necesario para las finalidades autorizadas y conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

#### **16. Modificaciones**

CELYA se reserva el derecho de modificar, suspender o finalizar la Campaña en cualquier momento por razones comerciales, operativas, regulatorias o de fuerza mayor, informando oportunamente dichas modificaciones a través de los canales que considere pertinentes.

#### **17. Contacto**

Para mayor información podrá comunicarse a través de los siguientes medios:

- Correo: jarvis@celya.co

#### **18. Aceptación de los Términos**

La participación en el Programa, implica la aceptación expresa e íntegra de los presentes Términos y Condiciones.