ACUERDO DE SERVICIO Y TÉRMINOS DE USO

Plataforma Ecobox (Marketplace, Apps, eWallet, Servicios de Trazabilidad y Logística)

Version	1.0
Fecha de entrada en vigor	2026-07-16
Entidad responsable (según aplique)	My Ecobox, LLC (Florida, EE. UU.) / My Ecobox Colombia S.A.S. (Colombia) / subsidiarias y filiales

Última actualización: 2026-02-13

Este Acuerdo de Servicio y Términos de Uso (el “Acuerdo”) regula el acceso y uso de la plataforma tecnológica Ecobox, incluyendo sus sitios web, aplicaciones móviles (incluyendo, sin limitarse a, la App de Usuario/Consumidor y la App de Reciclador/Logística – “ANTS”), APIs, módulos de billetera de incentivos (“eWallet”) y, cuando aplique, dispositivos IoT o máquinas asociadas.

El Acuerdo aplica a todas las audiencias que interactúan con Ecobox: (i) patrocinadores/empresas que crean programas de recolección; (ii) aliados comerciales o puntos de atención que participan en programas; (iii) recicladores, gestores logísticos, transportadores, ECAs y plantas/transformadores; y (iv) usuarios/consumidores. Las condiciones específicas por rol pueden complementarse con anexos u órdenes de servicio.

1. PARTES Y ACEPTACIÓN

La entidad Ecobox que presta el servicio será la indicada en el registro, contrato, orden de servicio o aviso legal del país (por ejemplo, My Ecobox Colombia S.A.S. en Colombia o My Ecobox, LLC en otros territorios). Al crear una cuenta, hacer clic en “Acepto”, firmar electrónicamente o usar la plataforma, el Usuario declara haber leído y aceptado este Acuerdo y tener capacidad legal para obligarse o para obligar a la entidad que representa.

Si el Usuario no está de acuerdo con el Acuerdo, deberá abstenerse de usar la plataforma.

2. DEFINICIONES

Término	Definición
Plataforma Ecobox	Conjunto de aplicaciones, web, APIs y módulos que permiten crear y operar programas de recolección, trazabilidad, valoración, monetización y dispersión/redención de incentivos.
Usuario/Consumidor	Persona natural que se registra para solicitar servicios, participar en programas y recibir/redimir incentivos.
Reciclador/Gestor	Persona natural o jurídica que realiza actividades de recolección, logística, clasificación o gestión de materiales dentro de un programa.
Aliado/Patrocinador	Empresa o entidad que crea, financia o participa en programas de recolección, incentivos, campañas o beneficios.
Cuenta	Perfil digital habilitado para acceder a la plataforma, con credenciales y permisos.
Incentivo	Beneficio económico o en especie definido por un patrocinador, que puede ser redimible o no redimible según el programa.
Contenido	Información, datos, textos, imágenes, catálogos, marcas, materiales y demás elementos cargados o generados por los usuarios o por Ecobox.

3. NATURALEZA DEL SERVICIO

Ecobox presta servicios tecnológicos de intermediación, trazabilidad y gestión de programas. Salvo que se indique expresamente en un contrato, Ecobox no actúa como: (i) entidad financiera; (ii) empresa de transporte; (iii) empleador de recicladores o aliados; ni (iv) comprador directo de materiales. Los roles y responsabilidades de cada audiencia se detallan en este Acuerdo y en los anexos aplicables.

La plataforma puede incluir integraciones con terceros (por ejemplo, pasarelas de pago, proveedores de verificación de identidad, servicios de mensajería, mapas, nube). El uso de dichas integraciones estará sujeto a este Acuerdo y, cuando sea exigible, a condiciones complementarias.

4. REGISTRO, ONBOARDING Y SEGURIDAD DE CUENTA

- Información veraz: el Usuario se obliga a suministrar información exacta y actualizada. Ecobox podrá solicitar documentos de soporte para verificación (KYC) y para habilitar pagos/cobros.
- Custodia de credenciales: el Usuario es responsable por el uso de su cuenta, usuarios y contraseñas, incluidos perfiles de empleados/contratistas creados desde su cuenta.
- Notificación de incidentes: el Usuario deberá informar de inmediato cualquier sospecha de acceso no autorizado, pérdida de dispositivo o divulgación de credenciales.
- Restricciones: no se permite el uso de cuentas de terceros, la suplantación, ni el acceso por medios automatizados no autorizados (scraping, bots) salvo APIs habilitadas.

5. OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES GENERALES

- Usar la plataforma solo para fines lícitos y conforme a la ley aplicable, este Acuerdo y las políticas de Ecobox.
- No acceder, extraer, manipular o intentar acceder a datos de terceros o de Ecobox sin autorización.
- No descompilar, realizar ingeniería inversa, reproducir, copiar, modificar o crear obras derivadas del software, salvo en la medida permitida por ley.
- No introducir malware, vulnerar medidas de seguridad, ni interferir con la disponibilidad de la plataforma.
- Cumplir las reglas de cada programa (cobertura geográfica, pesos mínimos, materiales aceptados, reglas de incentivos, condiciones de redención).

6. PROGRAMAS, INCENTIVOS Y eWALLET

Los patrocinadores pueden crear programas indicando condiciones como tipo de material, cobertura, peso mínimo, tipo de incentivo (redimible/no redimible), monto, vigencia y reglas de validación. Ecobox operará los flujos tecnológicos para registrar eventos, calcular incentivos y habilitar redenciones o dispersión según corresponda.

- Naturaleza de la eWallet: la eWallet es un módulo tecnológico para registro y administración de incentivos. Salvo pacto expreso, no constituye una cuenta bancaria. La disponibilidad de retiros, conversiones, redención en comercios o transferencias dependerá del país, del programa y de la integración con terceros autorizados.
- Impuestos: cada Usuario es responsable de las obligaciones tributarias que le apliquen por ingresos, incentivos o redenciones, salvo disposición legal o contractual distinta.
- Reversos y ajustes: Ecobox podrá reversar o ajustar incentivos cuando existan errores evidentes, fraude, duplicidad, incumplimiento de reglas del programa o requerimiento legal.

7. PAGOS, COBROS Y FACTURACIÓN

- Cuando Ecobox procese pagos/cobros, podrá requerir información financiera y realizar verificaciones antifraude/KYC.
- Ecobox podrá usar terceros (pasarelas, adquirentes, bancos, emisores) y el Usuario acepta sus procedimientos operativos.
- En relaciones B2B, los precios, comisiones, SLAs, y condiciones de facturación se regirán por la orden de servicio o contrato.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL

La plataforma, marcas, software, diseños, bases de datos y demás derechos de propiedad intelectual asociados a Ecobox son de titularidad de Ecobox o de sus licenciantes. Este Acuerdo no transfiere derechos de propiedad intelectual al Usuario. Se concede una licencia limitada, no exclusiva, revocable e intransferible para usar la plataforma conforme al Acuerdo.

El Usuario conserva la titularidad de su Contenido, pero otorga a Ecobox una licencia mundial, no exclusiva y libre de regalías para alojar, reproducir, transformar técnicamente y comunicar dicho Contenido en la medida necesaria para prestar el servicio, cumplir obligaciones legales, y generar métricas e informes agregados.

9. CONFIDENCIALIDAD

Se considerará información confidencial cualquier información técnica, comercial, financiera, estratégica o de cualquier naturaleza divulgada por una Parte a la otra con ocasión del uso o prestación del servicio. El receptor se obliga a: (i) usarla solo para la ejecución del Acuerdo; (ii) no divulgarla a terceros salvo autorizaciones o requerimientos legales; y (iii) adoptar medidas razonables de protección. Esta obligación no aplica a información pública, conocida previamente, desarrollada independientemente o recibida legítimamente de un tercero.

10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales se regirá por la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de Ecobox y por los avisos/consentimientos presentados en cada canal. El Usuario declara que cuenta con autorizaciones necesarias para cargar datos de terceros en la plataforma y mantendrá indemne a Ecobox por reclamaciones derivadas de incumplimientos en esa materia.

11. DECLARACIONES DE CUMPLIMIENTO – LA/FT, SANCIONES Y ANTICORRUPCIÓN

- Origen lícito de fondos: el Usuario declara que sus recursos provienen de actividades lícitas y se obliga a suministrar información razonable para verificación.
- Listas y sanciones: el Usuario declara no estar incluido en listas restrictivas o de sanciones (incl. OFAC u otras). Ecobox podrá suspender o terminar el servicio si detecta riesgos o inclusiones.
- Anticorrupción: el Usuario se obliga a cumplir leyes anticorrupción y antisoborno aplicables (incluyendo, cuando aplique, Ley 1474 de 2011 y Ley 1778 de 2016 en Colombia, FCPA, UK Bribery Act) y a no ofrecer ni recibir beneficios indebidos relacionados con el servicio.

12. DISPONIBILIDAD, SOPORTE Y CAMBIOS

Ecobox procura mantener la plataforma disponible, pero no garantiza operación ininterrumpida. Podrán existir mantenimientos, actualizaciones o fallas ajenas (por ejemplo, redes, terceros). Ecobox realizará esfuerzos razonables para restablecer el servicio y podrá habilitar canales de soporte.

Ecobox podrá modificar el Acuerdo, funcionalidades o políticas por razones legales, de seguridad o comerciales. Cuando el cambio sea material, lo notificará por medios razonables con una antelación mínima de 8 días hábiles, salvo que el cambio sea requerido para mitigar un riesgo inmediato o cumplir una obligación legal.

13. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN

- Ecobox podrá suspender o revocar el acceso, sin necesidad de aviso previo, si determina (a su discreción razonable) que el Usuario incumple el Acuerdo, la ley, reglas del programa, o representa riesgo de seguridad o fraude.
- El Usuario puede solicitar cierre de cuenta conforme a los procedimientos del Centro de Ayuda y a las limitaciones legales (por ejemplo, conservación contable o de cumplimiento).
- La terminación no afecta obligaciones pendientes de pago, confidencialidad, propiedad intelectual, limitación de responsabilidad o aquellas que por su naturaleza subsistan.

14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En la medida máxima permitida por la ley aplicable: (i) Ecobox no será responsable por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de datos o interrupción de negocio; (ii) la responsabilidad total de Ecobox derivada del Acuerdo se limitará al monto efectivamente pagado a Ecobox por el Usuario en los últimos 3 meses, o al mínimo legal cuando no existan pagos; (iii) Ecobox no responde por actos u omisiones de terceros (recicladores, transportadores, aliados, pasarelas) fuera de su control.

Nada de lo anterior limitará responsabilidades que no puedan excluirse por ley (por ejemplo, por dolo, o derechos de consumidores donde aplique).

15. INDEMNIDAD

El Usuario se obliga a mantener indemne a Ecobox frente a reclamaciones de terceros derivadas de: (i) uso indebido de la plataforma; (ii) violación de leyes, reglas de programas o derechos de terceros; (iii) carga de Contenido ilícito o sin autorizaciones; o (iv) incumplimiento de obligaciones de privacidad/datos.

16. LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

La ley aplicable y el mecanismo de solución de controversias dependerán de la entidad Ecobox que contrate y del país del Usuario, sin perjuicio de normas imperativas de protección al consumidor. Salvo pacto distinto en un contrato B2B:

- Colombia: ley colombiana; domicilio contractual Bogotá D.C.; mecanismo preferente de arreglo directo y, de persistir, jurisdicción competente o arbitraje según se pacte.
- Si el servicio es prestado por My Ecobox, LLC (EE. UU.): ley del Estado de Florida, EE. UU., y arbitraje/tribunales según se defina en la orden de servicio o anexo correspondiente.
- En otros países: se aplicará el marco local imperativo y, en lo no regulado, la ley indicada por la entidad contratante en el aviso legal del país.

17. DISPOSICIONES GENERALES

- Nulidad parcial: la invalidez de una cláusula no afecta las demás.
- No renuncia: la falta de ejercicio de un derecho no implica renuncia.
- Fuerza mayor: no habrá responsabilidad por eventos fuera de control razonable.
- Cesión: el Usuario no podrá ceder este Acuerdo sin autorización; Ecobox podrá cederlo en reorganizaciones corporativas, fusiones o ventas, notificando cuando sea razonable.
- Integridad: este Acuerdo, junto con anexos/órdenes de servicio, constituye el acuerdo completo.

ANEXO A (ORIENTATIVO): DOCUMENTOS Y VALIDACIONES DE ONBOARDING

Dependiendo del rol y del país, Ecobox podrá solicitar, entre otros:

- Personas naturales (consumidor/reciclador): documento de identidad, validación de teléfono/correo, prueba de vida/biometría (si se implementa), información tributaria cuando aplique, cuenta bancaria/billetera para pagos.
- Personas jurídicas (aliados/patrocinadores): RUT/NIT o equivalente, existencia y representación legal, información de beneficiario final (UBO) cuando aplique, cuenta bancaria corporativa, datos de facturación.
- Validaciones: verificación de identidad, listas restrictivas, controles antifraude y validación de información suministrada.