



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Plataforma **WWW.GETLUCKY.COM.CO**

Versión 1.0 – Octubre 2025

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETO DE LA PLATAFORMA

La empresa con domicilio en Bogotá D.C., Colombia, y correo oficial de contacto contacto@getlucky.com.co (en adelante, “GETLUCKY”, la “Compañía” o la “Plataforma”), es titular y administradora del sitio web www.getlucky.com.co, el cual opera como establecimiento de comercio electrónico destinado a:

- La intermediación en la compra de tiquetes oficiales de loterías en Colombia.
- La organización y gestión de sorteos promocionales y rifas debidamente autorizadas.
- La operación del programa de fidelización denominado **Lucky Puntos**.

El acceso, registro, navegación o uso de la Plataforma implica la aceptación plena y sin reservas de estos Términos y Condiciones, así como de la Política de Tratamiento de Datos Personales, Política de Juego Responsable y cualquier reglamento complementario publicado por GETLUCKY.

El saldo disponible en la cuenta del usuario dentro de la Plataforma tiene un carácter **no financiero y exclusivo para uso interno**, destinado únicamente a la compra de tiquetes de loterías oficiales, participación en rifas o sorteos promocionales autorizados, y demás actividades dentro de GETLUCKY.

Dicho saldo **no constituye un depósito bancario**, no genera intereses y no puede retirarse libremente por parte del usuario.

La Plataforma puede encontrarse en fase de actualización o mantenimiento. Durante dicho periodo, ciertas funcionalidades podrán estar parcialmente disponibles, sin que ello genere responsabilidad por fallas técnicas temporales.

2. DEFINICIONES

Para la correcta interpretación de estos Términos y Condiciones, se adoptan las siguientes definiciones:

- **Usuario Navegante:** Persona que accede al sitio web sin registrarse, con fines de consulta.
- **Usuario Registrado:** Persona que ha creado una cuenta en GETLUCKY y puede realizar compras, participar en sorteos o acumular Lucky Puntos.
- **Cuenta GETLUCKY:** Perfil personal asociado al usuario registrado, desde el cual se gestionan datos, compras, historial y participaciones.
- **Tiquete Digital:** Comprobante electrónico de participación en sorteos promocionales o rifas de GETLUCKY, distinto del tiquete físico oficial de lotería estatal.
- **Loterías Oficiales:** Juegos administrados por operadores estatales o autorizados por Coljuegos (Ej. Lotería de Bogotá, Tolima, etc.).
- **Sorteos Promocionales o Rifas GETLUCKY:** Actividades propias de la Plataforma, con autorización vigente, en las cuales se entregan premios físicos o digitales.
- **Saldo de Usuario:** valor representado en pesos colombianos (COP) recargado voluntariamente por el usuario a través de los medios de pago habilitados, de uso exclusivo dentro de la Plataforma GETLUCKY. No constituye depósito bancario ni representa obligación de reembolso, salvo en los casos excepcionales previstos en estos Términos.
- **Lucky Puntos:** Programa de lealtad que permite acumular puntos por compras o participaciones, canjeables por beneficios según el reglamento publicado.
- **Pasarela de Pagos:** Sistema tecnológico para procesar pagos electrónicos.
- **Autoexclusión:** Solicitud del usuario para bloquear su acceso a la plataforma por motivos de autocontrol y juego responsable.
- **SIPLAFT:** Sistema de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

3. REGISTRO DE USUARIO Y VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD

3.1 Capacidad legal

Solo pueden registrarse en GETLUCKY las personas naturales mayores de 18 años, con plena capacidad legal para contratar conforme a las leyes de la República de Colombia.

3.2 Creación de cuenta

Para utilizar los servicios, el usuario deberá registrarse diligenciando de manera veraz los datos requeridos: nombre completo, número de identificación, fecha de nacimiento, correo electrónico, contraseña y demás datos solicitados por la Plataforma.

3.3 Veracidad y autenticidad de la información

El usuario declara bajo gravedad de juramento que la información proporcionada es real, exacta y comprobable. GETLUCKY podrá requerir documentos para verificar identidad o prevenir fraude.

3.4 Estados de cuenta del usuario

- **Cuenta Activa:** Usuario habilitado para participar.
- **Cuenta Suspendida:** Usuario temporalmente bloqueado por seguridad, verificación o autoexclusión.
- **Cuenta Cancelada:** Usuario que solicita retiro definitivo o que incumple términos legales.
- **Cuenta inactiva:** Usuario que se ha temporalmente bloqueado por no tener actividad en la cuenta.

3.5 Responsabilidad de credenciales

El usuario es responsable del manejo de su correo y contraseña. Cualquier operación realizada dentro de su cuenta se considerará hecha por él, salvo reporte previo de acceso no autorizado.

3.6 Firma electrónica:

El usuario reconoce que el uso de códigos OTP, enlaces de verificación y/o el botón “Comprar” o “Confirmar pago” constituyen **mecanismos de firma electrónica** válidos conforme a la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012, manifestando su consentimiento y aceptación de los Términos.3.6

3.7 Inactividad y cierre de cuenta:

Si en **12 meses** no hay movimientos, notificaremos al correo registrado; si en **60 días** tras el aviso no hay actividad, podremos **bloquear el saldo** para seguridad y **cerrar la cuenta**. Para reactivar, escribe a contacto@getlucky.com.co.

4. USO DE LA PLATAFORMA Y RESPONSABILIDADES

4.1 Conducta apropiada

El usuario se compromete a no utilizar la Plataforma para:

- Suplantar identidades o crear cuentas falsas.
- Publicar contenido ofensivo, fraudulento o ilegal.
- Intentar manipular resultados o mecanismos de juego.
- Interferir en el funcionamiento técnico de GETLUCKY.

GETLUCKY podrá **rechazar, suspender o cancelar** registros y transacciones que supongan riesgo legal, operativo o reputacional (fraude, suplantación, duplicidad, uso indebido), sin que ello implique reconocimiento de responsabilidad o indemnización.

4.2 Ambiente tecnológico

GETLUCKY puede realizar mantenimientos o actualizaciones técnicas. La Plataforma no garantiza continuidad ininterrumpida, pero adoptará medidas razonables para su correcto funcionamiento.

4.3 Seguridad de transacciones

Todas las compras se realizan mediante pasarelas de pago certificadas. No se almacenan datos de tarjetas en la Plataforma.

5. COMPRA DE LOTERÍAS OFICIALES

5.1 Intermediación

GETLUCKY actúa como **intermediario digital autorizado** para la comercialización de tiquetes **digitales oficiales** de las loterías operadas por entidades estatales o concesionadas, bajo supervisión de **Coljuegos**.

La plataforma no emite ni administra los sorteos oficiales, sino que facilita al usuario el acceso digital a los mismos a través de medios electrónicos seguros.

5.2 Tiquete digital oficial

Una vez confirmada la compra, el usuario podrá visualizar su **tiquete digital oficial** en la sección “Mis compras” dentro de la Plataforma.

El tiquete digital incluirá la información emitida por el operador oficial (número, fracción, serie, sorteo y fecha de juego).

El comprobante digital constituye prueba válida de participación, respaldada por el operador estatal correspondiente.

5.3 Diferencias entre tiquetes físicos y tiquetes digitales

El usuario entiende y acepta que los **tiquetes digitales adquiridos a través de GETLUCKY** pueden **no incluir todos los premios o beneficios adicionales** que se ofrecen en los **tiquetes físicos tradicionales** comercializados por puntos de venta oficiales de las loterías.

Particularmente:

- Los **tiquetes digitales participan únicamente en el plan de premios principal** del sorteo al que corresponden, **que incluye el premio mayor y los premios secundarios en dinero**, según la estructura de cada operador estatal.
- Los **premios especiales, promocionales o bonificados** que algunas loterías entregan por la compra de tiquetes físicos (como vehículos, viviendas, electrodomésticos u otros obsequios promocionales) **no aplican a las compras digitales** realizadas en GETLUCKY, salvo que la Lotería disponga expresamente lo contrario.
- En caso de diferencia entre los planes de premios de la versión física y digital, **prevalecerá la información publicada por el operador oficial ante Coljuegos.**

GETLUCKY publicará en su sitio web los **planes de premios vigentes** para cada sorteo, indicando de forma clara si se trata de un plan con beneficios equivalentes o exclusivos del canal digital.

5.4 Irreversibilidad

Por la naturaleza del juego de azar, **todas las compras de tiquetes digitales oficiales son finales e irrevocables**.

Solo podrá solicitarse reversión o reembolso si existe un **error técnico comprobado o una duplicidad de transacción atribuible a GETLUCKY o la pasarela de pagos**.

6. RIFAS Y SORTEOS PROMOCIONALES GETLUCKY (TIQUETE DIGITAL)

6.1 Naturaleza

GETLUCKY podrá realizar sorteos promocionales o rifas propias, autorizadas mediante resolución de Coljuegos o bajo normativa vigente.

6.2 Tiquete

La participación se realiza mediante asignación de un **Tiquete Digital o Tiquete físico** que representa una oportunidad electrónica, distinta del tiquete oficial físico de las loterías oficiales.

6.3 Reglamento específico

Cada sorteo promocional contará con su propio reglamento (TIC) donde se definirá:

- Mecánica del premio
- Plazo de reclamo
- Requisitos del ganador
- Caducidad del premio
- Entre otros adicionales.

6.4 Premios promocionales

Los premios pueden ser físicos (ej. iPhone, viaje, motocicleta) o digitales. En caso de premio físico, GETLUCKY coordinará la entrega logística, previa verificación de identidad.

7. PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN – LUCKY PUNTOS

7.1 Naturaleza del programa

LUCKY PUNTOS es el programa de fidelización de GETLUCKY, mediante el cual los usuarios registrados podrán acumular puntos por actividades determinadas (como compras de loterías, participación en sorteos o interacciones promocionales) y redimirlos por beneficios no monetarios, conforme al reglamento específico del programa.

7.2 No constituyen dinero

Los Lucky Puntos **no tienen valor en dinero, no son transferibles** y no pueden ser convertidos en efectivo bajo ninguna circunstancia.

7.3 Acumulación

El porcentaje o equivalencia de acumulación será determinado por GETLUCKY y

podrá ser modificado en cualquier momento con previa publicación en los canales oficiales.

7.4 Redención

Los puntos podrán ser redimidos por beneficios, premios o Tiquetes Digitales, sujetos a disponibilidad y condiciones del catálogo vigente publicado en la Plataforma.

7.5 Caducidad

Los Lucky Puntos podrán caducar en caso de inactividad del usuario durante doce (12) meses o si así lo define el reglamento del programa.

7.6 Fraude y manipulación

GETLUCKY se reserva el derecho de anular puntos acumulados de forma fraudulenta o contraria al espíritu del programa.

8. PAGO DE PREMIOS

8.1 Premios de Loterías Oficiales

Los premios derivados de loterías estatales se pagarán exclusivamente mediante **transferencia bancaria a nombre del titular registrado**, previa verificación documental (cédula, certificación bancaria o los que correspondan).

No se entregan premios en efectivo en físico ni a través de saldo digital dentro de la plataforma.

8.2 Plazo y caducidad – Loterías Oficiales

El plazo para reclamar premios de loterías está sujeto al reglamento de cada operador oficial, el cual generalmente es de hasta **doce (12) meses** desde la fecha del sorteo. Vencido dicho término, el premio caduca sin lugar a reclamación.

8.3 Premios de Rifas o Sorteos Promocionales GETLUCKY

Los premios otorgados en promocionales propios de GETLUCKY (iPhone, viajes, etc.) tendrán un plazo de reclamación definido en el reglamento de cada actividad. Si el usuario no reclama dentro del plazo, el premio se considerará caducado.

8.4 Retenciones tributarias

Todo premio en dinero está sujeto a las retenciones tributarias aplicables por ley (DIAN, Ley 643/2001 y normas vigentes). GETLUCKY podrá descontar y declarar las retenciones antes de la entrega.

9. JUEGO RESPONSABLE Y AUTOEXCLUSIÓN

9.1 Compromiso con el usuario

GETLUCKY promueve el uso responsable de la plataforma y rechaza cualquier forma de compulsión al juego.

9.2 Autoexclusión voluntaria

El usuario podrá solicitar la suspensión de su cuenta mediante correo escrito a contacto@getlucky.com.co indicando su deseo de autoexcluirse. Esta decisión será irreversible hasta cumplirse el plazo solicitado.

9.3 Suspensión preventiva

GETLUCKY podrá suspender cuentas cuando detecte comportamientos de riesgo o indicios de uso problemático de la plataforma.

10. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FRAUDE (SIPLAFT)

10.1 Obligación legal

GETLUCKY aplicará mecanismos de verificación e identificación del usuario con el fin de prevenir el lavado de activos, financiación del terrorismo y fraude financiero.

10.2 Medidas aplicables

- Validación de identidad
- Bloqueo de cuentas sospechosas
- Reporte a autoridades competentes (UIAF, Fiscalía, Coljuegos)

10.3 Negativa de servicio

La plataforma podrá rechazar cualquier registro o transacción que represente riesgo legal o reputacional.

11. REINTEGROS, DEVOLUCIONES Y REVERSIÓN DE PAGO

11.1 Compras de lotería oficial

Por su naturaleza, las compras de loterías oficiales no admiten devolución ni revocatoria, salvo error atribuible a GETLUCKY.

11.2 Reversión de pago (Ley 1480 y Decreto 587/2016)

En caso de fraude o transacción no consentida, el usuario podrá solicitar reversión

del pago a través de los canales oficiales dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

11.3 Casos de reembolso en sorteos promocionales

En actividades promocionales, podrá proceder la devolución solo si se cancela el evento por causas técnicas o legales.

12. DEPÓSITOS, SALDOS Y RETIROS EXCEPCIONALES

12.1 Naturaleza del saldo

El saldo que el usuario recarga o deposita en su cuenta GETLUCKY **no es dinero bancario ni depósito financiero**, sino un **crédito interno de uso exclusivo** dentro de la plataforma.

Este saldo puede utilizarse **únicamente para la compra de tiquetes de loterías oficiales, participación en rifas promocionales o canje de Lucky Puntos**.

El usuario acepta expresamente que **no podrá solicitar su retiro libremente ni exigir devolución parcial o total** de las sumas acreditadas, salvo los casos contemplados a continuación.

12.2 Casos excepcionales de retiro o reembolso

El retiro o devolución de saldo únicamente procederá cuando:

- a) Se trate del **pago de un premio ganado** dentro de la plataforma;
- b) Exista un **error técnico o duplicidad comprobada de transacción** atribuible a GETLUCKY o a la pasarela de pagos;
- c) El usuario haya solicitado cierre definitivo de su cuenta y cuente con un saldo sin utilizar inferior a **\$10.000 COP**, previa verificación documental y control SIPLAFT.

12.3 Procedimiento para casos excepcionales

Para solicitar un retiro autorizado, el usuario deberá:

1. Enviar comunicación al correo contacto@getlucky.com.co, indicando motivo y adjuntando comprobantes.
2. Esperar validación de identidad (documento, certificación bancaria, etc.).
3. Una vez aprobada, GETLUCKY efectuará el reembolso **únicamente a una cuenta bancaria del titular verificado**.

12.4 Restricciones y controles

- Los saldos no generan intereses ni beneficios financieros.

- GETLUCKY podrá congelar o retener temporalmente fondos mientras realiza verificaciones de seguridad o cumplimiento SIPLAFT.
- En ningún caso el saldo podrá ser transferido a otros usuarios ni utilizado fuera de la plataforma.

13. PROPIEDAD INTELECTUAL Y USOS PROHIBIDOS

13.1 Titularidad

Todos los derechos de propiedad intelectual, incluyendo el diseño del sitio web, logos, marcas, nombres comerciales, interfaces, software, bases de datos, contenidos gráficos y audiovisuales pertenecen a GETLUCKY o a terceros licenciantes, y se encuentran protegidos por las leyes colombianas y tratados internacionales.

13.2 Usos no autorizados

Queda prohibido copiar, reproducir, modificar, distribuir, revender, publicar, crear obras derivadas o utilizar cualquier contenido de la Plataforma para fines comerciales o ilícitos sin autorización expresa y por escrito de GETLUCKY.

13.3 Prohibición de scraping y automatización

El uso de sistemas automatizados (“bots”, “scrapers” o similares) para extraer información o interferir en el funcionamiento del sitio está estrictamente prohibido.

13.4. Enlaces de terceros. El sitio puede contener enlaces externos. GETLUCKY **no controla** su contenido ni políticas; su uso es bajo riesgo del usuario.

13.5 Hipervínculos y framing. Se prohíbe crear marcos, deep links o usar marcas de GETLUCKY sin autorización escrita previa.

14. RESPONSABILIDAD DE LA PLATAFORMA Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

14.1 Disponibilidad del servicio

GETLUCKY no garantiza acceso continuo e ininterrumpido al sitio web, pudiendo limitar o suspender temporalmente el servicio por mantenimiento, actualización, seguridad o fuerza mayor, sin que ello constituya incumplimiento.

14.2 Exoneración por fuerza mayor y terceros

La Plataforma no será responsable por daños derivados de hechos imprevisibles, fallas de internet, ataques informáticos, caso fortuito, decisiones gubernamentales o acciones de terceros fuera de su control razonable. Aunque aplicamos controles razonables, el usuario reconoce que **ningún sistema es infalible**. GETLUCKY no responde por daños derivados de malware, ataques o fallos de terceros.

14.3 Información de usuarios

La Plataforma no es responsable por información incorrecta proporcionada por los usuarios, incluyendo identidad, cuentas bancarias o datos personales.

14.4 Indemnidad.

El usuario mantendrá indemne a GETLUCKY por reclamaciones de terceros derivadas de su uso del servicio, incumplimiento de estos Términos o violación de derechos de terceros.

15. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y NOTIFICACIONES

15.1 Facultad de actualización

GETLUCKY podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones serán publicadas en www.getlucky.com.co y entrarán en vigencia a partir de su publicación.

15.2 Aceptación tácita

El uso continuado de la Plataforma después de la publicación de cambios implica la aceptación de los nuevos términos.

15.3 Notificaciones

GETLUCKY podrá enviar avisos legales, actualizaciones o comunicaciones al correo registrado del usuario o mediante anuncios en la Plataforma.

16. LEY APPLICABLE Y JURISDICCIÓN

16.1 Normatividad aplicable

Este documento se rige por las leyes de la República de Colombia, incluyendo, pero sin limitarse a:

- Constitución Política de 1991
- Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

- Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos)
- Ley 643 de 2001 (Régimen propio del juego de suerte y azar)
- Ley 527 de 1999 (Comercio electrónico)
- Normas DIAN sobre premios y retenciones
- Resoluciones de Coljuegos

16.2 Jurisdicción competente

Cualquier controversia derivada del uso de la Plataforma será sometida a los jueces de la República de Colombia, con sede en Bogotá D.C., salvo acuerdo o arbitraje entre las partes.

17. CONTACTO OFICIAL

Para cualquier requerimiento legal, reclamo, solicitud de autoexclusión o información relacionada con estos Términos, el usuario podrá comunicarse con:

GETLUCKY

-  Bogotá D.C. – Colombia (operación 100% digital)
-  Correo oficial: contacto@getlucky.com.co
-  Sitio web: www.getlucky.com.co

El usuario podrá presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a contacto@getlucky.com.co. GETLUCKY acusará recibo y responderá dentro de **15 días hábiles**. Los incidentes técnicos derivados de mantenimiento o fuerza mayor no serán objeto de reembolso salvo error atribuible a GETLUCKY o a la pasarela.