



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### FUA

Bienvenido a FUA, un sistema de fidelización de ALPINA PRODUCTOS ALIMENTICIOS S.A.S BIC (en adelante “Alpina”) disponible a través de la página web [aplinafua.com](http://aplinafua.com) (la “Plataforma”) y WhatsApp FUA.

El acceso, participación y uso de FUA, se rige por los presentes términos y condiciones (Términos y Condiciones), los cuales se entienden conocidos y aceptados por todas las personas mayores de edad, naturales y jurídicas que ingresen y/o usen FUA a través de la Plataforma y/o WhatsApp FUA en cualquier momento y mediante cualquier mecanismo tecnológico válido.

El presente documento contiene los Términos y Condiciones (los “Términos y Condiciones”) que regirán al programa de fidelización e incentivos de la fuerza de ventas directa e indirecta Alpina Productos Alimenticios S.A.S BIC (en adelante “Alpina”) denominado “FUA” (en adelante el “Programa”), el cual será administrado y operado por la empresa Mercadeo Relacional SAS. El Programa está dirigido específicamente al segmento de fuerza de ventas y el equipo comercial directo e indirecto de Alpina y se le dará acceso al mismo al personal que tenga contrato laboral o de prestación de servicios con los Agentes y que haga parte de su fuerza de ventas (quienes una vez acepten estos Términos y Condiciones se denominarán los “Participantes”), con el fin de incentivar la venta de productos de Alpina.

Aquellas personas interesadas en participar en el presente Programa, para poder acceder y registrarse en el mismo, deberán leer y aceptar en su totalidad previamente, los presentes Términos y Condiciones.

#### **1. Aceptación de los términos y condiciones**

La participación en el Programa implica el expreso e íntegro conocimiento y aceptación de estos Términos y Condiciones. La persona que no esté de acuerdo con el presente documento, y los términos sobre los cuales se desarrollará el Programa, tiene el pleno derecho de no participar en el mismo. La participación en el Programa demuestra una conducta inequívoca de la aceptación íntegra, total y sin condiciones de los mismos, así como la aceptación de la Política de Tratamiento de la Información de Alpina y las reglas del Programa.

Al participar en el Programa cada Participante declara expresamente conocer los siguientes Términos y Condiciones, los cuales constituyen un acuerdo entre el Participante y Alpina, y establecen los derechos y obligaciones respecto al funcionamiento y uso del Programa.

#### **2. Accesibilidad**

El uso de la Plataforma del Programa requiere para su funcionamiento, la existencia de un dispositivo (entiéndase como tal un smartphone, PC, Notebook, Netbook, tablet, etc) con un servicio de datos activos (es necesario tener conexión a internet), todo lo cual se encuentra a



cargo y cuenta del Participante; es decir que, es responsabilidad del Participante tanto la gestión como el mantenimiento de estos servicios y la obtención de un dispositivo adecuado.

En tal sentido, el Participante consiente el hecho de que, de no contar con un plan de telefonía celular o internet ilimitado, podrá incurrir en cargos adicionales de su proveedor de servicios inalámbricos en relación con el uso de la Plataforma del Programa o se verá imposibilitado y/o limitado de acceder a ella. Es decir, que el Participante es el único responsable de obtener los servicios de conectividad o equipos necesarios para acceder a la Plataforma del Programa, incluyendo, pero no limitado al pago de todas las cuotas de terceros asociados a los mismos.

Alpina no garantiza la compatibilidad de la Plataforma del Programa con todos los ordenadores, navegadores, dispositivos o compañías de telefonía móvil.

### 3. Definiciones

Para lograr un mejor entendimiento de la información aquí contenida, las siguientes palabras deberán entenderse como se definen a continuación y según el alcance que se les otorga:

- a) **Alpina:** Alpina Productos Alimenticios S.A.S BIC.
- b) **Agente:** Hace referencia a la persona jurídica con vínculo contractual vigente con Alpina, bajo un Contrato de Agencia Comercial, el cual tiene por objeto el encargo de promocionar, comercializar y vender, bajo su nombre y riesgo, los productos que adquiere del portafolio de Alpina dentro del territorio acordado con Alpina.
- c) **Catálogo:** es el catálogo oficial disponible en Plataforma del Programa donde los Participantes podrán ver los productos disponibles para redimir los Pointz.
- d) **Incentivos:** Son los productos que podrán redimir los Participantes en virtud de la redención de sus Pointz en la Plataforma de Programa y que se encuentran en el catálogo del Programa.
- e) **Mercadeo Relacional:** Hace referencia a Mercadeo Relacional S.A.S., administradora y operadora del Programa.
- f) **Participantes:** se refiere a la fuerza de ventas y el equipo comercial directo o indirecto de Alpina.
- g) **Plataforma del Programa:** Aplicación digital – APP o página web, por medio de la cual se desarrollará el Programa.
- h) **Programa o “FUA”:** programa de fidelización e incentivos de la fuerza de ventas directa e indirecta de Alpina denominado “FUA”
- i) **Pointz:** son los puntos que acumulan los Participantes por cumplimiento de las dinámicas y actividades organizadas por Alpina.
- j) **Términos y Condiciones Específicos:** significa los términos y condiciones de carácter temporal aplicables a las actividades, concursos, dinámicas, retos, entre otros, que realice Alpina en el marco del Programa. Podrán coexistir varios Términos y Condiciones Específicos en un mismo periodo.
- k) **Contenido:** Todo tipo de información, ya sea gráfica o escrita, imágenes, audio y video, incluyendo pero sin limitarse al diseño y/o la ubicación de: anuncios, comentarios, noticias, datos, guiones, gráficos, dibujos o imágenes, textos, diseños, signos distintivos,



esquemas, mapas, características, programas, algoritmos computacionales, módulos de programación, manuales de operación, sea que dicho Contenido sea generado o de cualquier otra forma producido o suministrado en FUA.

- l) **Territorio:** Se refiere al territorio de la República de Colombia.
- m) **WhatsApp FUA:** Medio masivo de comunicación de Alpina, disponible únicamente para la fuerza de venta directa e indirecta de Alpina, cuyo número de contacto es +57 322 8939932. A través de WhatsApp FUA los Participantes pueden actualizar sus datos, radicar PQRS, recibir comunicaciones e información de Alpina y/o FUA y participar en dinámicas y actividades organizadas por Alpina.

#### **4. Características de los Participantes:**

##### **4.1. Existen dos tipos de Participantes los cuales serán:**

- 4.1.1. El personal vinculado laboralmente con Alpina y que hace parte de la fuerza de ventas de la misma;
- 4.1.2. El personal que tenga contrato laboral o de prestación de servicios con los Agentes y que haga parte de su fuerza de venta.

4.2. Los Participantes deberán ingresar en la Plataforma del Programa, inscribir sus datos personales, autorizar el tratamiento de datos personales de los mismos y aceptar los presentes Términos y Condiciones.

##### **4.3. Relación de los dos (2) tipos de Participantes:**

4.3.1. Tipo (A) Personal Directo, vinculado laboralmente con Alpina. Este personal deberá cumplir con las siguientes características:

- a) Deberán tener vínculo laboral vigente con Alpina.
- b) Deberán tener el cargo de jefe, auxiliar de información, gerente, líder, coordinador, supervisor, asesor, mercaderista, ya sea del canal tradicional, superetes, droguerías, moderno o food service.

4.3.2. Tipo (B) Personal que mediante contrato laboral o de prestación de servicios esté vinculado a los Agentes o a terceros que a su vez tengan contrato comercial vigente con Alpina. Este personal debe cumplir con las siguientes características:

- a) Deberán tener un vínculo laboral o comercial con un Agente de Alpina, Atlantic o la Recetta o Eficacia?
- b) Deberán tener un cargo de supervisor, asesor, mercaderista, transferencista de canal, distribuidore y droguerías frente al Agente, según corresponda.

#### **5. Mecánica del Programa:**



Para obtener los Pointz los Participantes deberán cumplir con las actividades, concursos, dinámicas, retos, entre otros, que realice Alpina en el marco del Programa, que se comunicarán por los medios que Alpina considere pertinente y cuyo detalle, términos y condiciones se definirán en los Términos y Condiciones Específicos.

## **6. Redención de los Pointz:**

Los Participantes podrán redimir los Pointz a través del Catálogo. Los Pointz tendrán una vigencia de un (1) año desde su causación. Los Participantes no podrán redimir los Pointz en dinero en efectivo o por productos y/o servicios distintos a los disponibles en el Catálogo. Los productos que podrán redimir los Participantes estarán sujetos a su disponibilidad en el Catálogo al momento de la redención.

Los Pointz son personales e intransferibles, no serán canjeables en ninguna circunstancia por dinero en efectivo, ni por otros bienes o servicios, ni por otro tipo de producto o servicio salvo que se presenten situaciones de fuerza mayor o hechos de un tercero.

Si el Participante se niega a aceptar el artículo redimido, se considerará que ha renunciado al mismo, sin que le asista derecho a presentar reclamo por indemnización contra Alpina o Mercadeo Relacional. La entrega oficial de los incentivos será realizada por el empleador del Participante, esto quiere decir que será entregado por Alpina, directamente o a través de cualquier tercero que designe, en caso de ser Participante tipo A y por el Agente, la Recetta o Atlantic, al Participante tipo B.

Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, los Participantes expresamente declaran conocer y entender que los Incentivos que puedan llegar a percibir debido al Programa no retribuyen las ventas realizadas ya que éstas se encuentran remuneradas por las comisiones que recibe el participante. En consecuencia, los Premios (y su valor), no constituyen factor salarial, al tener de presente los siguientes criterios:

- a. Estos se entregan única y exclusivamente al personal que decida su vinculación libre y autónoma del Programa y no en razón de alguna contraprestación directa por servicio prestado con su empleador.
- b. Los Incentivos se entregan de acuerdo a la voluntad acumulativa de puntos por parte del personal y no son entregados de forma decisiva por parte de su respectivo empleador.
- c. Los Incentivos se entregan de forma ocasional y con la finalidad de reconocer los méritos en el respectivo Programa.

De igual forma, los Participantes tipo B, con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones confirman que no existe, ni existirá por razón o con ocasión de su participación en el Programa, vinculación laboral o de algún otro tipo con Alpina.



La participación en el Programa, así como la redención de los Pointz no constituyen relación contractual alguna con Mercadeo Relacional.

Al participar en el presente Programa, los Participantes aceptan íntegramente los presente Términos y Condiciones y accede a que su voz e imagen se usen en la promoción de los productos objeto del Programa en cualquier momento o territorio del mundo.

Alpina, Mercadeo Relacional y/o cualquier tercero que administre la Plataforma podrá tomar fotografías, videos y declaraciones de los Participantes al momento de recibir su Premio y podrá usar tales documentos en forma libre, para la promoción del Programa. Los Participantes no reclamarán ningún valor o indemnizaciones por este hecho o por derechos de imagen.

Con el fin de hacer público el resultado del Programa y como requisito para recibir el Premio, los Participantes favorecidos autorizan expresamente que su nombre e imagen aparezcan en las publicaciones y demás medios publicitarios que Alpina, Mercadeo Relacional y/o cualquier tercero que administre la Plataforma determine, y en general en todo material de divulgación del Programa, como entrega y recibo del Premio, sin que esto implique remuneración o compensación adicional, ni reclamo alguno por derechos de imagen por parte de los Participantes favorecidos o cualquier otra persona.

## **7. Condiciones de Participación**

7.1. La Participación en el Programa es voluntaria, se entenderá manifestada la voluntad de los Participantes cuando hayan realizado la creación de su usuario en la Plataforma del Programa y la aceptación de los presentes Términos y Condiciones.

7.2. Los Participantes serán los únicos responsables de la seguridad de sus usuarios y contraseñas de acceso a la Plataforma del Programa.

7.3. Los Participantes declaran y aceptan ser los únicos responsables del contenido y de la veracidad de la información suministrada dentro de la Plataforma del Programa.

La Participación en el Programa es gratuita y no implica compromiso de permanencia, pero está sujeta al cumplimiento de los criterios definidos por Alpina.

Alpina podrá modificar en cualquier momento estos Términos y Condiciones, sin que le asista al Participante derecho a reclamar a Alpina o a recibir indemnización por parte de esta.

El indebido uso de la Plataforma del Programa, la falsedad en la información suministrada o el incumplimiento de las reglas podrá conllevar la exclusión del Participante del programa y la pérdida de los Pointz y/o puntos acumulados.

Si el Participante decide participar en el Programa, se compromete a cumplir con la ley, la moral, las buenas costumbres y con los Términos y Condiciones aquí establecidos.

El Participante será responsable por los daños y perjuicios que pueda causar a Alpina y/o a cualquier tercero, por usos indebido de la Plataforma del Programa o participación indebida en



el Programa. Se consideran como usos indebidos, siendo esta lista enunciativa y no taxativa las siguientes:

- (i) Suministrar datos o información errónea, incorrecta o incompleta al momento de realizar el registro y/o al momento de interactuar en el Programa o en la Plataforma del Programa.
- (ii) Explotar, reproducir, distribuir, modificar, comunicar públicamente, ceder o transformar el Contenido de la Plataforma del Programa y del Programa. El acceso, participación y/o registro en el Programa no otorga al Participante, licencia ni titularidad alguna sobre los derechos de propiedad intelectual de los contenidos que alberga el Programa y que son de propiedad exclusiva de Alpina.
- (iii) Suprimir, eludir o manipular los derechos de autor y demás datos que identifican e individualizan al Programa o a la Plataforma del Programa o a los titulares incorporados en el Contenido, así como cualquier mecanismo de acceso a la información.
- (iv) Usar, sin autorización, el nombre comercial, las marcas, logos, imágenes, elementos de identidad visual, productos, servicios, derechos de autor, entre otros, propiedad de Alpina, los cuales se encuentran protegidos por ley.
- (v) Emplear el contenido del Programa, para remitir publicidad, comunicaciones con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial.
- (vi) Utilizar la información para remitir mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas, con independencia de su finalidad.

Alpina se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso al Programa, en cualquier momento y sin necesidad de preaviso al Participante que incumpla las condiciones aquí establecidas o las condiciones particulares que resulten aplicables.

## **8. Liberación de Responsabilidad**

Alpina no será responsable por los daños y/o perjuicios que surjan en relación con los actos y/u omisiones de cualquier tercero relacionado con el Programa y/o uso de la Plataforma del Programa, incluyendo, pero sin limitarse a Mercado Relacional. El Participante liberará de responsabilidad a Alpina, su matriz, filiales, vinculadas, directores, empleados y afiliados, agentes y representantes, de cualquier reclamo, demanda, indemnización, pago, gasto o costo, incluyendo sin limitación a honorarios de abogados, pérdidas o daños de cualquier clase o naturaleza, directos o indirectos, que surjan como consecuencia de las disputas. El uso de la Plataforma del Programa y participación en el Programa mismo es bajo la responsabilidad del Participante.

## **9. Indemnidad**

El Participante se obliga a defender, indemnizar y mantener indemne a Alpina, su matriz, filiales, vinculadas, funcionarios, directores, empleados, agentes y afiliados, de y contra cualquier pérdida, reclamos, acciones, costos, daños, sanciones, multas y gastos, incluyendo sin limitación



honorarios de abogados, que surjan del uso indebido o no autorizado de la Plataforma del Programa o participación en el Programa o cualquiera de los activos de propiedad intelectual contenidos en ésta, o que sean el resultado de cualquier incumplimiento de estos Términos y Condiciones, incluyendo sin limitación, cualquier violación de cualquier ley, orden administrativa, norma o reglamento. Alpina dará aviso inmediatamente de cualquier reclamación, demanda o procedimiento, y el Usuario tendrá derecho a asumir la defensa respecto de cualquiera de éstos.

#### **10. Propiedad del Programa y Plataforma del Programa**

Todos los derechos sobre el Contenido del Programa y Plataforma del Programa son de propiedad de Alpina. Está prohibido utilizar cualquier Contenido para copia, reproducción, publicación, descarga, codificación, modificación, traducción, interpretación, exhibición, distribución, transmisión o difusión en medios de comunicación, sin la autorización previa, expresa y por escrito de Alpina. Los derechos de propiedad intelectual y como cualquier otro sobre el Contenido son de propiedad exclusiva de Alpina, quien hace expresa reserva del ejercicio de todas las acciones tanto administrativas, civiles o penales destinadas al resguardo de sus legítimos derechos de propiedad intelectual.

En ningún momento el uso del Programa y Plataforma del Programa podrá ser entendida por el Usuario como un licenciamiento, cesión o cualquier otra forma de disposición de los derechos de propiedad intelectual de Alpina y o de los terceros que intervienen en Compi Beneficios.

#### **11. Cuenta del Participante**

El Participante habilitado por Alpina para acceder a la Plataforma del Programa y a participar en el Programa es la única persona autorizada para el acceso por intermedio de dicha cuenta. El Participante es responsable de mantener la confidencialidad de cualquier contraseña, ID cliente o número de cuenta proporcionado por Alpina para acceder al mismo. En consecuencia, toda actividad realizada mediante el uso de dichas credenciales se entenderá efectuada por el Participante, independientemente de que este haya autorizado o no dicho uso. Alpina no será responsable por el uso indebido, redención de puntos, accesos o cualquier otra acción realizada a través del Programa y/o Plataforma del Programa con las credenciales del Participante, incluyendo aquellos casos en los que dicho uso haya sido realizado por terceros sin su consentimiento. El Participante reconoce y acepta que no le asiste derecho a reclamar indemnización alguna a Alpina por cualquier daño o perjuicio derivado del uso no autorizado de sus credenciales.

Cada Participante es el único y absoluto responsable de todas las actividades que ocurran a través de su cuenta. Alpina no tienen control sobre el uso de la cuenta de un Participante y, por ende, este mismo renuncia a cualquier reclamación, que por su mal uso o uso no autorizado se pueda derivar.

En caso de que un Participante sospeche que un tercero está accediendo a la Plataforma del Programa a través su cuenta de Usuario, ID cliente o utilizando su contraseña, deberá notificar a Alpina inmediatamente a través del correo electrónico: [contaccenter@alpina.com](mailto:contaccenter@alpina.com).



## **12. Terminación, cancelación y/o suspensión del Programa y/o Plataforma del Programa**

Alpina podrá modificar o interrumpir el Programa y Plataforma del Programa, participación del Participante, su acceso o soporte, por cualquier razón, con o sin previo aviso y sin ninguna responsabilidad frente a los Participantes o cualquier tercero. Aun cuando un Participante pierda el derecho a utilizar el Programa y Plataforma del Programa, los presentes Términos y Condiciones serán ejecutables por acciones que el Participante haya realizado durante la vigencia de su suscripción.

La terminación, cancelación y/o suspensión de la cuenta del Participante, por cualquier causa, no generará compensación ni indemnización en su favor por parte de Alpina.

## **13. Fuerza Mayor o Caso Fortuito**

En el evento que suceda alguna circunstancia que pueda calificarse como de fuerza mayor o caso fortuito, de acuerdo con lo establecido por la legislación colombiana y mientras subsistan las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito y éstas impidan la interacción de los Participantes con el Programa y Plataforma del Programa, Alpina no será responsable por ningún daño o perjuicio que del mismo se pueda generar al Participante.

## **14. Modificación**

Alpina podrá, a su sola y absoluta discreción, cambiar por sí y sin aviso previo estos Términos y Condiciones. Los Términos y Condiciones modificados solo se aplicarán desde el momento en que sean publicados y regirán con posterioridad a su publicación. Al realizar algún uso después de cualquiera de las modificaciones, el Participante acepta quedar sujeto a los Términos y Condiciones modificados.

Los Términos y Condiciones y sus modificaciones constituyen el acuerdo completo entre el Participante y Alpina respecto del uso del Programa y Plataforma del Programa, y sustituyen todas las comunicaciones previas o contemporáneas (ya sean escritas, orales o electrónicas) entre el Participante y Alpina con respecto al Programa y Plataforma del Programa.

Alpina notificará sobre la modificación de los Términos y Condiciones a través del medio que considere pertinente.

## **15. Ley Aplicable.**

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Colombia.

## **16. Protección de Datos Personales**

ALPINA PRODUCTOS ALIMENTICIOS S.A.S BIC, identificada con NIT 860.025.900-2 con domicilio en Km 3 vía Briceño – Sopó, Colombia, con teléfono en Bogotá 6015718609 y la línea 01 8000



529999 en el resto del país, correo electrónico [habeasdata@alpina.com](mailto:habeasdata@alpina.com), le solicita en calidad de responsable del tratamiento autorización para el tratamiento de datos personales.

Al aceptar estos términos y condiciones, usted acepta que sus datos sean tratados con las finalidades descritas en la política de privacidad de Alpina disponible en [www.alpina.com](http://www.alpina.com). El tratamiento que realizará Alpina con la información personal consistirá en la recolección, compilación, almacenamiento, uso, consulta, transmisión, transferencia y/o circulación de los datos. Se podrá contactar al Titular por vía telefónica (a través de llamadas y/o mensajes de texto como SMS y/o MMS), correo físico o electrónico, o medios digitales (como plataformas digitales propias o de terceros aliados comerciales, aplicaciones de mensajería instantánea y redes sociales, tales como Facebook, Instagram y WhatsApp, etc.) para el desarrollo de cualquiera de las finalidades arriba enlistadas. Así mismo en la página web y plataformas se podrá hacer uso de cookies. Alpina podrá solicitar la actualización de sus datos personales.

En caso de recolección de información sensible, o relativa a menores de edad tiene derecho a no otorgar autorización, y a contestar o no las preguntas que le formulen y a entregar o no los datos solicitados. Son datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como lo pueden ser la orientación política, filosófica, religiosa, sexual, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, la salud y datos biométricos. Ninguna actividad puede condicionarse a la entrega de datos sensibles. Los datos de menores de edad solo podrán ser entregados por el representante legal del menor, bajo el previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, y en estos casos el tratamiento responderá y respetará el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, y se asegurará el respeto de sus derechos fundamentales. Como Titular cuenta con los derechos (i) a solicitar prueba de la autorización para el tratamiento de sus datos, (ii) a presentar quejas ante la autoridad competente, (iii) a acceder, conocer, actualizar, rectificar sus datos personales y (iv) a revocar su autorización para el tratamiento de datos personales, y los demás establecidos en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

Al autorizar usted declara que es mayor de edad y que ha leído y aceptó la Política de Tratamiento de Datos Personales de Alpina disponible en [www.alpina.com](http://www.alpina.com). Adicionalmente, declara y se obliga a que los datos suministrados son veraces, son sus propios datos y no los de otra persona. En virtud del derecho del Titular de solicitar y recibir copia de la autorización en cualquier momento, Alpina se obliga a conservar prueba de la autorización.

**Ultima actualización 25 de febrero de 2026**