

ALVABOL

REGLAMENTO DE LA ACTIVIDAD PERMANENTE DE ALVABOL

I – INTRODUCCIÓN

La actividad permanente de ALVABOL es un programa creado especialmente para premiar la lealtad de nuestros usuarios ofreciendo beneficios exclusivos que generen sentido de pertenencia hacia la marca. El programa estará dirigido a usuarios de ALVABOL y busca brindar una experiencia digital más entretenida e interactiva, mediante acumulación de puntos por distintas interacciones dentro de aplicaciones ALVA, VIVA APP y otras desarrolladas sobre ALVA (entendiéndose White Label o Marca Blanca), los que podrán ser canjeados por diversos beneficios que pondremos a disposición de los usuarios.

II - DEFINICIONES

- ABONO DE PUNTOS. - consiste en la otorgación de puntos a los usuarios por la realización de una o más interacciones, de conformidad con lo señalado en el presente Reglamento.
- ALVA.- es una super aplicación sobre la cual ALVABOL tiene licencia, que se puede descargar de las tiendas de aplicaciones Android o iOS.
- BENEFICIOS. - son todos los beneficios que un usuario tiene derecho a canjear por un número determinado de Puntos, de acuerdo con los términos y condiciones de este Reglamento.
- CANJE. - consiste en la decisión del usuario de intercambiar sus Puntos por los beneficios ofrecidos en el Programa de conformidad con lo señalado en el presente Reglamento.
- CATEGORÍAS. - categorías a las que el usuario puede acceder a través de redimir puntos acumulados en la misma plataforma y/o realizar una compra de la categoría como se señala en el presente Reglamento.
- MARCA BLANCA.- son productos o servicios producidos por una empresa para comercialización por otra empresa bajo su propia marca.
- PARTNERS. - empresas o establecimientos comerciales que se afilien al Programa, a través de las cuales los usuarios pueden acumular Puntos y canjear los puntos acumulados por beneficios conforme a lo establecido en el Programa.
- PERIODO. - Tiempo en el que determinada acción, beneficio, actividad se encuentra vigente, considerando una fecha de inicio y fin determinados por ALVA.



ALVABOL

- PUBLICACIÓN. - se refiere a un comunicado destinado a los usuarios de ALVA, VIVA APP y otras aplicaciones a ser publicado con al menos tres (3) días calendario de anticipación a la puesta en vigencia del objeto de la publicación, en página web o medios digitales y/o en la central de notificaciones de las plataformas.
- PUNTOS. - es la unidad de acreditación, de acumulación y de canje de acuerdo con el presente Reglamento.
- VIVA APP. - es una aplicación sobre la cual ALVABOL tiene licencia que se puede descargar de las tiendas de aplicaciones Android o iOS.
- TITULAR. - persona natural que se registre en el Programa y se identifica a través de un correo electrónico provisto por él mismo.

III – CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

Ámbito de aplicación

El Programa de Lealtad de ALVABOL consiste en una actividad permanente a través de la cual los usuarios de ALVA, VIVA APP y otras aplicaciones desarrolladas por ALVABOL, sujetos al cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en el presente Reglamento, podrán obtener Puntos y canjearlos a su elección para obtener los Productos y/o servicios que se oferten en las plataformas.

Suscripción

Los usuarios que se den de alta o se encuentren en estado activo en alguna de las aplicaciones que formen parte del Programa de Lealtad de ALVABOL podrán suscribirse al programa aceptando los términos y condiciones al momento de su registro en las aplicaciones habilitadas dentro del programa o de forma posterior a través de las opciones habilitadas para el registro previa PUBLICACIÓN.

Aplicaciones del Programa de Lealtad de ALVABOL y canales de Suscripción

La suscripción y acciones del Programa podrán ser realizadas a través de cualquiera de las aplicaciones designadas:

- ALVA
- VIVA APP
- Marca Blanca



ALVABOL

- Herramientas tecnológicas de autoservicio que puedan ser puestas en marcha, previa PUBLICACIÓN, por parte de ALVABOL en el futuro y que permita hacer efectiva la suscripción.

Restricciones y condiciones de suscripción

No podrán suscribirse al Programa de Lealtad de ALVABOL los siguientes usuarios, salvo PUBLICACIÓN en contrario:

- De Productos o Servicios contratados por una persona jurídica.
- Usuarios que hayan infringido el reglamento del Programa anteriormente

Tipos de clientes

- **Activos:** Usuarios que hayan ingresado a la plataforma en los últimos 30 días calendario.
- **Inactivos:** Usuarios que no hayan ingresado a la plataforma en los últimos 30 días calendario.
 - El usuario inactivo perderá sus puntos después de 30 días para las categorías a las que se accede redimiendo puntos. Para la categoría de pago, el usuario inactivo perderá sus puntos al momento que finalice la vigencia del periodo pagado.
 - Un usuario inactivo podrá reactivarse en cualquier momento si realiza alguna de las acciones de acumulación especificadas en este Reglamento, sin derecho a recuperar los puntos perdidos por inactividad.

IV – CATEGORÍAS

Categorías del Programa de Lealtad de ALVABOL

El programa contemplará categorías a las que el usuario puede acceder a través de redimir puntos acumulados en la misma plataforma y/o realizar una compra de la categoría. Cuya escala, puesta en vigencia y precios serán comunicados mediante PUBLICACIÓN y/o en la central de suscripciones de la plataforma.

V – AFILIACIÓN DE PARTNERS

Empresas proveedoras de bienes o servicios podrán afiliarse al Programa de Lealtad de ALVABOL previa suscripción de un contrato con ALVABOL y previa PUBLICACIÓN de sus características de participación.

VI – MODALIDAD DE PREMIACIÓN – cualquier otro medio de acceso al premio

Formas de acumulación de Puntos



ALVABOL

Los usuarios suscritos al Programa de Lealtad de ALVABOL podrán acumular o ganar puntos mediante alguna de las siguientes acciones:

- Acciones únicas: Acciones que puede realizar el usuario por única vez dentro del Programa.
- Acciones recurrentes: Acciones que el usuario puede realizar múltiples veces en un periodo de tiempo (diario, semanal, mensual, etc.)
- Acciones diarias: Acciones que el usuario sólo puede realizar una vez al día.
- Acciones temporales: Por acciones que tienen un tiempo y cantidad limitada acumulada ya sea por cada usuario o por el total de puntos existentes asignados a esa acción.

La vigencia de las acciones de acumulación de puntos será comunicada mediante PUBLICACIÓN.

Mecánica de acumulación de Puntos

Los usuarios acumularán puntos en conformidad de alguna de las acciones generadoras de puntos definidas por cada partner y el ecosistema ALVA, según a las formas y cantidades a comunicarse mediante PUBLICACIÓN y/o mediante la central de eventos y acumulación de puntos dentro de la plataforma.

Condiciones sobre la Forma de Acumulación de Puntos

- Los Puntos no son transferibles ni heredables a ninguna otra persona o cuenta de terceros bajo ningún título o causa, y su Canje puede ser solamente activado por el usuario Titular en una sesión activa dentro de la plataforma.
- Todas las acciones pueden ser habilitadas o deshabilitadas por ALVABOL de acuerdo con la demanda de las mismas previa PUBLICACIÓN.
- Los usuarios podrán acumular puntos por las acciones en las Empresas Partners, cuyo tratamiento y acceso a beneficios será comunicado en previa PUBLICACIÓN.
- ALVA periódicamente difundirá los nombres de las Empresas Partners y sus condiciones de participación en el Programa a través de la página web del Programa y cualquier medio tecnológico que pueda ser puesto en marcha en el futuro previa PUBLICACIÓN. Las Empresas Partners podrán difundir esta información a través de medios propios.



Formas Especiales de Acumulación de Puntos

ALVABOL, con la finalidad de incrementar la acumulación de puntos y brindar mayores beneficios a sus usuarios, se reserva la facultad de implementar multiplicadores y potenciadores y otras formas de acumulación de puntos, previa PUBLICACIÓN, de acuerdo con las siguientes consideraciones:

- **Multiplicadores de puntos:** Consiste en la multiplicación de los Puntos obtenidos por los usuarios durante un rango de fecha en una o varias formas de acumulación establecidas unilateralmente por ALVABOL.
 - El multiplicador puede ser por dos, por tres o por cualquier otro valor que ALVABOL establezca.
 - Los usuarios podrán acceder al multiplicador en el momento que éste se encuentre disponible. Una vez terminado el periodo del multiplicador o un umbral máximo de puntos, los puntos pasarán a comportarse de forma habitual.
- **Potenciadores de puntos adicionales:** Consiste en la acumulación adicional de Puntos por un periodo determinado como resultado de una acción dentro del Programa.
- **Otorgación de puntos por participación:** Consiste en la otorgación de puntos extraordinarios al usuario para impulsar su continuidad en el Programa.
- **Puntos de bienvenida:** Consiste en la otorgación de puntos extraordinarios al usuario por registro en el Programa.

VII – TRANSFERENCIA DE PUNTOS

No existe la posibilidad de transferencia de puntos. Los puntos acumulados serán asignados al usuario Titular registrado en el Programa. La mecánica de cambios del Titular será establecida a través de una PUBLICACIÓN y de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento.

VIII – INFORMACIÓN SOBRE PUNTOS ACUMULADOS

Los usuarios suscritos al Programa podrán contar con la siguiente información sobre sus puntos:

- Podrán consultar el saldo de los puntos de las siguientes maneras:
 - Ingresando a la Central de Puntos de VIVA APP, ALVA u otra aplicación participante del Programa.
 - Llamando al call center 800-14-8000
 - Otros medios habilitados previa PUBLICACIÓN



ALVABOL

IX – EXPIRACIÓN DE LOS PUNTOS ACUMULADOS

Los puntos acumulados por cada acción tendrán una vigencia determinada para su canje a ser aplicada previa PUBLICACIÓN, posterior a su vigencia estos puntos serán descontados del balance de puntos acumulados del usuario y no podrán ser canjeados por premios en el Programa.

X – BENEFICIOS O PREMIOS

ALVABOL a través de su Programa de Lealtad de ALVABOL ofrecerá, previa PUBLICACIÓN, alguno de los siguientes beneficios:

- Descuentos en productos y/o servicios: Los usuarios podrán canjear descuentos asignados por ALVABOL en productos y/o servicios propios o de los partners adheridos al Programa.
- Vales de consumo asignados por ALVABOL por compras en comercios afiliados como farmacias, supermercados, jugueterías, tiendas minoristas, etc.
- Códigos de canje: Códigos asignados por ALVABOL que el usuario podrá utilizar para adquirir un producto o servicio.
- Tickets: Los usuarios podrán canjear tickets asignados por ALVABOL que podrán ser utilizados en sorteos, ruletas, rifas o alguna otra dinámica de participación colectiva que se encuentre disponible dentro del Programa.
- Premios en efectivo: Los usuarios podrán canjear montos de dinero en efectivo otorgados por ALVABOL.

ALVABOL tendrá la facultad de evaluar los beneficios según la demanda de los usuarios y estarán sujetos a la disponibilidad de stock de ALVABOL durante un tiempo definido de acuerdo con el beneficio. El uso de puntos para canje de beneficios no estará sujeto a reembolso o devolución de puntos.

XI – ABONO DE PUNTOS

ALVABOL se reserva la facultad de abonar los puntos a los usuarios de acuerdo con el tipo de acción definidas de la siguiente forma:

- Abono automático: Los puntos son otorgados a los usuarios automáticamente después de realizada la acción.
- Abono diario: Los puntos son otorgados a los usuarios al día siguiente después de realizada la acción.



- Abono mensual: Los puntos son otorgados a los usuarios en el transcurso del mes siguiente.

XII – CANJE DE PUNTOS

El usuario realizará la solicitud de Canje de sus Puntos acumulados, por uno o varios de los Beneficios ofrecidos por ALVABOL a través del Programa de Lealtad de ALVABOL, de acuerdo con los beneficios disponibles.

Es posible que el Producto o Servicio seleccionado por el usuario, ya no se encuentre disponible cuando solicite el Canje de sus Puntos. El usuario, reconoce que la disponibilidad de los Productos no es responsabilidad de ALVABOL.

Las modalidades de canje de puntos para recibir beneficios pueden ser:

Canje directo: El usuario canjea el premio a través de un descuento en su saldo de puntos, sin ningún pago o condición adicional para el canje más que el contar con los puntos suficientes al momento del canje del premio.

Canje mixto: El usuario canjea el premio a través de un descuento de su saldo de puntos y un pago de un producto(s) o servicio(s). El usuario debe realizar el pago y contar con la cantidad de puntos suficientes al momento del canje del premio.

Canje condicionado: El usuario canjea el premio a través de un descuento de su saldo de puntos y el cumplimiento de un(as) acción(es) específicas previas al canje del premio. El usuario debe realizar la(s) acción(es) definidas y contar con la cantidad de puntos suficientes al momento del canje del premio.

La modalidad de canje asociada a cada premio será comunicada a través de una PUBLICACIÓN.

Canales de Canje, lugares de entrega de premios

El canje de productos o servicios podrá ser solicitado a través de cualquiera de los siguientes canales, previa PUBLICACIÓN para cada caso:

- Canales digitales: ALVA, VIVA APP y otros que el programa considere pertinentes, previa.
- Canales presenciales: Ejecutivos de Atención al Cliente, Tiendas, Canales presenciales de terceros.
- Herramientas tecnológicas que puedan ser puestas en marcha por parte de ALVA en el futuro y que permita hacer efectiva la suscripción, previa.

Procedimiento para la solicitud de Canje



ALVABOL

El usuario deberá realizar el canje de puntos de forma explícita por cualquiera de los canales habilitados que se harán conocer previa PUBLICACIÓN, se aclara que solamente el Titular de la cuenta podrá realizar la solicitud de canje.

XIII – PENALIZACIONES

- En caso de que el cliente haya infringido los términos y condiciones del Programa, el presente Reglamento y las PUBLICACIONES, el usuario será dado de baja automáticamente del Programa perdiendo su saldo de puntos y la posibilidad de inscribirse nuevamente al Programa.
- En caso de que ALVABOL determine la presunción de fraude cometido en la acumulación de puntos o en el canje de premios, el usuario será dado de baja automáticamente del Programa perdiendo su saldo de puntos y la posibilidad de inscribirse nuevamente al Programa.

XIV – MEDIOS PARA RECLAMOS, CONSULTAS Y/O PETICIONES

Medios de reclamos, consultas y/o peticiones

Los usuarios podrán realizar sus consultas, reclamos y/o peticiones referentes al Programa de Lealtad de ALVABOL a través de alguno de los siguientes canales mencionados a continuación u otro que sea habilitado por ALVA en un futuro previa PUBLICACIÓN.

- Contact Center 800-14-8000
- Sitio Web establecido por ALVABOL

Procedimientos internos de resolución

En caso de que exista un abono de puntos cuyo origen no se pueda determinar fehacientemente de acuerdo con los sistemas del Programa, éste podrá ser descontado, sin necesidad de informar previamente al usuario, sin responsabilidad alguna por tal decisión ante el usuario o ante terceros en general. El usuario cuenta con 30 días para realizar algún reclamo de puntos no asignados, los mismos que serán verificados y abonados si corresponde. El período de 30 días rige a partir de la fecha de asignación de los puntos.

XV – OTRAS CONDICIONES

Duración del Programa

El Programa de Lealtad de ALVABOL tiene un plazo mínimo de 36 meses y será posible su cancelación unilateral luego de este periodo, previa PUBLICACIÓN.



ALVABOL

Este Reglamento entra en vigor a partir del 20 de junio de 2025.

Una vez concluido el Programa los puntos del usuario serán revertidos.

Difusión del Programa

Al participar de este programa, el usuario autoriza la publicación de su nombre e imagen con fines promocionales.

Caso Fortuito y Fuerza Mayor

ALVABOL no será responsable por incumplimiento de las obligaciones contraídas en el Programa de Lealtad de ALVABOL, ocasionadas por causas de fuerza mayor y/o caso fortuito; entendiéndose por fuerza mayor, al obstáculo externo sobreviniente imprevisto e inevitable por ALVABOL, originado por una fuerza extraña al hombre que puede impedir o alterar determinadas condiciones u obligaciones (ejemplo: fenómenos meteorológicos, desastres naturales, etc.), y por caso fortuito, al obstáculo sobreviniente atribuible al hombre, imprevisto e inevitable por ALVABOL, que puede impedir o alterar determinadas condiciones u obligaciones (ejemplo: manifestaciones, convulsiones sociales, paros cívicos, bloqueos, etc.).

