

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO – PLATAFORMA "EL LUGAR DE MAMÁ"

Bienvenido a la página web de la plataforma "**El Lugar de mamá**" de Alpina (en adelante la "Plataforma Web"), una plataforma orientada a las familias y entornos de crianza, diseñada para construir una comunidad en donde se comunicarán hacks de ahorro de tiempo, menús rápidos, nutrición infantil accesible "sin tecnicismos", y un espacio de interacción para las usuarias, usuarios y Alpina.

La Plataforma Web es de propiedad de **ALPINA PRODUCTOS ALIMENTICIOS S.A.S. BIC** (en adelante "Alpina"). El acceso y uso de la Plataforma Web está regido por los presentes términos y condiciones (en adelante, "Términos de uso" o "Términos y Condiciones"), los cuales se entienden conocidos y aceptados por todos los Usuarios y/o Usuarios Suscritos que ingresen a la plataforma en cualquier momento y mediante cualquier mecanismo tecnológico válido. Si no está de acuerdo con todos los Términos y Condiciones que constituyen los Términos de Uso, no entre o use este sitio.

Al acceder a la Plataforma Web, cada Usuario y/o Usuario Suscrito declara expresa e irrevocablemente conocer los siguientes Términos y Condiciones, los cuales constituyen un acuerdo legal entre usted y Alpina, y establecen los derechos y obligaciones respecto al funcionamiento y uso de la Plataforma Web. Asimismo, al acceder a la plataforma, el Usuario declara y autoriza que es mayor de edad y/o que actúa en calidad de representante legal, tutor o persona que ejerce la patria potestad de los menores de edad cuyos perfiles y datos puedan ser asociados a su cuenta en los términos aquí autorizados.

1. Definiciones

Para efectos de lograr un mejor entendimiento de la información aquí contenida, las siguientes palabras deberán entenderse como se definen a continuación:

- **(i) Alpina:** es la sociedad ALPINA PRODUCTOS ALIMENTICIOS S.A.S. BIC.
- **(ii) 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, imágenes, textos, diseños, signos distintivos, esquemas, características, programas, algoritmos computacionales, manuales de operación, así como los "hacks" de ahorro de tiempo, menús rápidos y aportes sobre nutrición, sea que dicho Contenido sea generado, provisto o de cualquier otra forma producido o suministrado en la Plataforma Web por Alpina o por sus Usuarios.
- **(iii) Usuarios:** Hace referencia a todas las personas naturales mayores de edad que de manera libre y voluntaria hayan decidido acceder e interactuar en la Plataforma Web y que se identifican bajo un Momento de Familia determinado (*Soy Mamá, Soy Papá o Futuros papás*).
- **(iv) Usuarios Suscritos / Registrados:** Hace referencia a todas las personas naturales mayores de edad que de manera libre y voluntaria hayan decidido crear una cuenta en la Plataforma Web ingresando sus datos personales (nombre completo, correo electrónico, ciudad y número de WhatsApp) mediante el formulario de registro y/o en el newsletter de Alpina, con el fin de acceder a funcionalidades exclusivas.

- **(v) Términos y Condiciones:** Hace referencia al presente documento que establece los términos y condiciones aplicables a la ejecución, desarrollo y uso de la Plataforma Web de la campaña "El Lugar de mamá".
- **(vi) Política de Tratamiento de la Información:** Son las políticas que definen la forma en que va a ser manejada y tratada la información personal de los Usuarios, Usuarios Suscritos y de los menores de edad incorporados por sus representantes legales. Éstas se encuentran debidamente publicadas:

[Política de datos personales de Alpina](#)

[Autorización](#)

- **(vii) Territorio:** Inicialmente la Plataforma operará en el territorio de la República de Colombia de manera exclusiva.

2. Aceptación de los términos de uso y Trazabilidad Legal

Mediante el ingreso a la Plataforma Web, el diligenciamiento del formulario de registro y/o la utilización en cualquier forma de la misma, el Usuario y/o Usuario Suscrito acepta de manera expresa todos los Términos y Condiciones aquí contenidos y el tratamiento de datos según lo establecido en la Política de Tratamiento de la Información. El sistema no permitirá la creación de cuentas sin la marcación explícita e independiente de los checkboxes de aceptación de Términos y Condiciones y de la Política de Tratamiento de Datos.

Regla de Trazabilidad de Consentimiento: Conforme a la normativa colombiana de protección de datos (Ley 1581/2012 - Habeas Data), cada vez que un usuario acepte estos términos, el sistema almacenará automáticamente en la base de datos de forma asíncrona un registro inalterable que contiene el *Timestamp* (fecha y hora exacta en formato UTC) de la aceptación, junto con la *versión específica del documento legal aceptado*, garantizando la trazabilidad plena de los cambios legales.

Asimismo, se entiende que el Usuario acepta todas las reglas de operación, políticas de georreferenciación opcional, políticas de moderación, disclaimers de salud y procedimientos que puedan ser publicados en la Plataforma Web.

3. Registro, Perfiles de Usuario y Condiciones del Núcleo Familiar

3.1 Condiciones del Registro de Adultos:

Para crear una cuenta, el Usuario deberá diligenciar el formulario provisto con su Nombre completo, Correo electrónico (el cual operará como llave única de identificación y no podrá modificarse posteriormente), Número de WhatsApp y Contraseña. De igual forma, deberá identificar de manera obligatoria su "Momento de Familia" seleccionando entre las opciones: *Soy Mamá, Soy Papá o Futuros papás*. A partir de dicha selección, el sistema determinará el "Tipo de Usuario".

3.2 Registro de Perfiles de Hijos o Menores a Cargo:

Una vez completado el registro del adulto, se activará un flujo incentivado en el portal para que el usuario pueda asociar los perfiles de sus hijos mediante el ingreso de su Nombre, Fecha de Nacimiento y Género (*Niño, Niña o Prefiero no decir*).

- **Límite Máximo de Perfiles:** Por cada cuenta activa de Usuario Adulto, el sistema permitirá registrar un **máximo de hasta tres (3) perfiles de hijos** o menores a cargo. Una vez alcanzado este límite, la opción de agregar más perfiles quedará deshabilitada por el sistema.
- **Uso del Historial y Funcionalidad de Favoritos:** Los usuarios autenticados podrán guardar recetas, artículos o actividades como favoritos, pudiendo elegir entre guardarlos de forma general ("Guardar para mí") o asociarlos específicamente al perfil de uno o varios de sus hijos registrados. Si un usuario autenticado no posee hijos registrados e intenta asociar un contenido a un menor de edad, el sistema interrumpirá el flujo con un mensaje contextual invitándolo a crear el perfil de su hijo antes de continuar.

4. Obligación de hacer un uso correcto de la Plataforma Web

El Usuario y/o Usuario Suscrito se compromete a utilizar la Plataforma Web de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres y con los presentes Términos y Condiciones.

El Usuario y/o Usuario Suscrito será responsable por los daños y perjuicios que pueda causar en la Plataforma Web a Alpina y/o a cualquier tercero por usos indebidos de la información y, en general, de la Plataforma Web. 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 interactuar en la Plataforma.
- (ii) Explotar, reproducir, distribuir, modificar, comunicar públicamente, ceder o transformar el Contenido de la Plataforma Web, salvo lo expresamente autorizado en el apartado de Propiedad Intelectual para el Contenido de las usuarias.
- (iii) Suprimir, eludir o manipular los derechos de autor y demás datos que identifican e individualizan a la Plataforma Web o a los titulares incorporados en el Contenido.
- (iv) Usar, sin autorización, el nombre comercial, las marcas, logos, imágenes, elementos de identidad visual, derechos de autor, o productos relacionados con el portafolio de Alpina que participan en la plataforma (tales como *Mini BY, Alpinito, Yogo, Yox, Alpin, Baby gu* y *Alpina Baby 3*).
- (v) Emplear el contenido de la Plataforma Web 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.
- (vii) Publicar contenido que promueva la desinformación en nutrición, consejos de carácter médico, tratamientos de salud sin sustento científico, o que agreda, hostigue o falte al respeto a cualquiera de los miembros o usuarios de la comunidad.

Alpina se reserva el derecho a denegar, restringir o retirar el acceso a la Plataforma Web en cualquier momento y sin necesidad de preaviso al Usuario y/o Usuario Suscrito que incumpla las condiciones aquí establecidas.

5. Exención de Responsabilidad Médica y Nutricional (Disclaimer)

La información disponible en la Plataforma Web "El Lugar de mamá" tiene un carácter estrictamente informativo, funcional y de entretenimiento, y se presenta "sin tecnicismos". Bajo ninguna circunstancia esta información, los menús rápidos, los consejos de alimentación o los "hacks" de nutrición provistos por Alpina o compartidos por otros Usuarios sustituyen, equivalen o se equiparan a una consulta médica profesional, asesoramiento pediátrico o valoración nutricional personalizada.

Alpina **no se responsabiliza** de ninguna manera por las decisiones en temas de salud, alimentación o tratamientos médicos que los padres, madres, tutores o representantes legales tomen respecto de sus hijos basándose en la información, comentarios, galerías o publicaciones disponibles en esta plataforma. Se insta de manera perentoria a los Usuarios a consultar siempre con un profesional de la salud o médico pediatra calificado antes de implementar cualquier cambio en la dieta, loncheras o régimen de salud de los menores de edad.

6. Moderación de Contenido a Cargo de Alpina

Alpina se reserva la facultad de moderar, filtrar, pre-filtrar, editar o **eliminar unilateralmente**, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso o autorización del usuario creador, cualquier publicación, comentario, receta, "hack", recomendación o imagen cargada en la Plataforma Web (incluyendo los espacios del foro o comentarios comunitarios) que, a discreción exclusiva de Alpina, tenga el potencial de ser:

- (i) Engañosa o desinformativa en torno a la nutrición o el bienestar.
- (ii) Referente a temas médicos o de salud pediátrica sin el debido sustento científico.
- (iii) Agresiva, difamatoria, discriminatoria o que agrede a otras madres, padres, usuarios o terceros de la comunidad.
- (iv) Contraria a la ley, a las buenas costumbres, a las políticas internas de Alpina, o que infrinja las reglas de protección de menores de edad aquí establecidas.

7. Prohibición y Regulación de Publicación de Contenido de Menores de Edad

Queda estrictamente prohibida la publicación de cualquier contenido, fotografía, video o pieza multimedia donde aparezcan, obren o se identifiquen rostros o imágenes físicas de menores de edad en la Plataforma Web.

En el evento en que una usuaria o usuario publique o cargue de forma excepcional información, nombres, fechas de nacimiento o comentarios asociados a un menor de edad para la personalización de su perfil o su uso en las dinámicas del portal:

(i) El Usuario declara, bajo la gravedad de juramento, que es el **representante legal** (padre, madre o tutor con patria potestad) del menor de edad en cuestión y que cuenta con la

capacidad legal plena para autorizar la visualización y tratamiento de dichos datos en la plataforma.

(ii) El Usuario otorga a Alpina autorización previa, expresa e informada para el tratamiento de dichos datos bajo los estándares de la Ley 1581 de 2012 y la Política de Tratamiento de Datos de Alpina.

(iii) Alpina procederá a remover de forma inmediata cualquier material audiovisual o fotográfico que identifique de manera directa la fisonomía de un menor de edad a fin de proteger su derecho fundamental a la intimidad y la propia imagen.

8. Propiedad Intelectual y Cesión de Contenido de Usuarios

Cualquier «hack» de ahorro de tiempo, menú, receta, recomendación, texto, imagen, video o cualquier otro contenido creativo o material publicado de manera libre y voluntaria por las usuarias o usuarios en los espacios de interacción, foros, blogs o comentarios de la Plataforma Web, será considerado como un Aporte Voluntario a la Plataforma.

Al momento de su publicación, la usuaria o usuario cede a título gratuito, de manera total, definitiva, irrevocable, exclusiva y con cobertura mundial a favor de Alpina (sus filiales y subsidiarias), la totalidad de los derechos patrimoniales de autor sobre dichos contenidos.

En virtud de esta cesión, Alpina pasa a ser la única y exclusiva titular de los contenidos aportados, quedando facultada para utilizarlos, copiarlos, reproducirlos, editarlos, adaptarlos, modificarlos, traducirlos, transformarlos, publicarlos, exhibirlos, distribuirlos y comercializarlos en cualquier medio digital o físico, conocido o por conocer (incluyendo páginas web, marcas de la compañía, canales de pauta digital, material impreso o redes sociales como Instagram), sin límite de tiempo ni de territorio, y sin que ello genere derecho a ningún tipo de compensación económica, regalía o contraprestación alguna a favor de la usuaria creadora.

Asimismo, la usuaria o usuario garantiza que el contenido publicado es de su autoría original, no infringe derechos de terceros (de propiedad intelectual o privacidad) y renuncia expresamente al ejercicio de acciones legales contra Alpina derivadas de la explotación o modificación del contenido cedido.

9. Políticas Generales de Autenticación, Mantenimiento y Gestión del Sistema

9.1 Política de Duración de Sesión ("Recordarme"):

Al iniciar sesión en la Plataforma Web mediante el ingreso de sus credenciales (correo electrónico y contraseña), el Usuario podrá marcar de forma voluntaria la opción de "Recordarme". Al hacerlo, la vigencia técnica de la sesión activa del perfil del usuario en el navegador se mantendrá por un **término de setenta y dos (72) horas continuas**, tras el cual se requerirá una nueva autenticación por motivos de seguridad.

9.2 Efectos de la Eliminación de Perfiles de Hijos:

Desde la sección de configuración de perfil, el usuario adulto cuenta con la facultad de editar o eliminar los perfiles de los hijos que ha asociado a su cuenta. El Usuario acepta expresamente que la acción de **eliminación de un perfil de hijo conlleva la pérdida total**,

definitiva y permanente de todos los contenidos, recetas e históricos asociados a dicho perfil que hubieran sido marcados como favoritos. Dicha información no podrá ser restaurada ni recuperada con posterioridad.

9.3 Gestión de Contenidos Eliminados o Despublicados por Alpina:

Alpina se reserva el derecho de actualizar, reestructurar, cambiar a estado de borrador o eliminar definitivamente cualquier contenido, artículo o receta del portal desde su gestor de contenidos (CMS). En el evento en que un contenido sea eliminado o despublicado por el equipo de Alpina, **este desaparecerá o se ocultará de forma automática y simultánea del histórico de favoritos generales o favoritos por hijo de todos los usuarios de la plataforma**, asegurando que el sistema no presente enlaces rotos o referencias a información inaccesible.

10. Liberación de responsabilidad

El Usuario y/o Usuario Suscrito liberará de responsabilidad a Alpina, su matriz, filiales, 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, derivado del uso de la Plataforma Web o de las decisiones tomadas por el Usuario basadas en el Contenido informativo de la misma.

11. Indemnidad

El Usuario y/o Usuario Suscrito se obliga a defender, indemnizar y mantener indemne a Alpina, su matriz, filiales, 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 Web, de la publicación de contenido comunitario que viole derechos de propiedad intelectual de terceros, de la infracción a la prohibición estricta de publicar imágenes de menores, o de cualquier incumplimiento de estos Términos y Condiciones.

12. Propiedad de la Plataforma Web

Todos los derechos sobre el Contenido provisto por Alpina en la Plataforma (incluyendo la estructura de la comunidad, marca, logos y material publicitario) son de propiedad de Alpina. Está prohibido utilizar cualquier Contenido de Alpina 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.

En ningún momento el uso de la Plataforma Web podrá ser entendido por el Usuario y/o Usuario Suscrito como un licenciamiento, cesión o cualquier otra forma de disposición de los derechos de propiedad intelectual de Alpina, salvo la licencia recíproca que el Usuario otorga a Alpina sobre sus aportes interactivos.

13. Tratamiento e Integración de Datos Personales (Madres, Padres y Menores)

Alpina está comprometida con el cumplimiento de la regulación en materia de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012 y normas complementarias) y con el respeto de los

derechos de los titulares de la información. La campaña "El Lugar de mamá" captura datos personales de los usuarios adultos y de menores de edad mediante la autorización explícita de sus representantes legales en el formulario de registro.

Integración Automática con el CDP: De conformidad con las reglas de arquitectura de datos del portal, una vez que un nuevo usuario completa de forma exitosa su registro, **todos los datos capturados del adulto, la georreferenciación de ciudad, los datos condicionales de los hijos (nombre, fecha de nacimiento, género) y sus eventos de comportamiento en el portal serán transmitidos de forma asíncrona a la Plataforma de Datos de Clientes (CDP) de Alpina.** Este tratamiento se realiza con la finalidad de gestionar el ciclo de vida del cliente, construir segmentos de audiencia y remitir comunicaciones, boletines o novedades altamente personalizadas según la edad y la etapa de desarrollo de cada hijo. En caso de fallas de red con el CDP, el sistema cuenta con protocolos automáticos de reintento en background que no afectarán la navegación del usuario.

Con el registro o interacción en la plataforma, el Usuario declara que ha aceptado de manera previa, expresa, informada e inequívoca el tratamiento de sus datos personales y el de los menores de edad a su cargo en los términos expuestos y bajo los lineamientos establecidos en la **Política de Tratamiento de Datos Personales de Alpina**, disponible en el enlace de líneas arriba.

14. Fuerza Mayor o Caso Fortuito

En el evento que suceda alguna circunstancia que pueda calificarse como de fuerza mayor o caso fortuito, Alpina no será responsable por la suspensión temporal o definitiva de la Plataforma Web, retrasos en el soporte técnico de la misma, o la pérdida de información guardada por los Usuarios en sus perfiles o galerías de favoritos.

15. Registro y Suscripción a la Comunidad

Los Usuarios podrán suscribirse a la comunidad de "El Lugar de mamá" a través de la página web para interactuar, guardar contenidos y recibir boletines con menús rápidos, hacks y novedades de las marcas del portafolio participante (tales como *Mini BY*, *Alpinito*, *Yogo*, *Yox*, *Alpin*, *Baby gu* y *Alpina Baby 3*).

En caso de que el Usuario Suscrito desee cancelar su suscripción, revocar las autorizaciones de datos o corregir su información personal, podrá hacerlo a través de los medios que disponga Alpina en las comunicaciones enviadas o a través de los canales de atención al cliente.

16. Terminación

Alpina podrá modificar o interrumpir la Plataforma Web, su acceso, soporte o comunidad, por cualquier razón (incluyendo mitigaciones de riesgos reputacionales, de desinformación o cambios comerciales), con o sin previo aviso y sin ninguna responsabilidad frente a los Usuarios o terceros. Las disposiciones de estos términos que por su naturaleza deban sobrevivir para surtir efecto (como la exención de responsabilidad médica, la licencia de propiedad intelectual de hacks, e indemnidad), sobrevivirán a la terminación.

17. Términos de ley

La plataforma "El Lugar de mamá" y los productos del portafolio descritos en ella están sujetos a la normatividad colombiana aplicable. Para la publicidad realizada a través de terceros o creadores de contenido (influencers) aliados, se exigirá el estricto cumplimiento de las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), incluyendo el uso obligatorio de hashtags informativos de publicidad (v.g. *#Publicidad*).

El claim oficial e inalterable aprobado para el despliegue publicitario del portafolio participante en la lonchera es:

"Alpina ofrece diferentes opciones para la lonchera. Combínelos como prefieras junto a una alimentación balanceada y ejercicio físico."

18. Modificaciones

Alpina podrá, a su sola y absoluta discreción, cambiar estos Términos y Condiciones. Los Términos y Condiciones modificados se aplicarán desde el momento en que sean publicados en la Plataforma Web.

19. Preguntas, quejas o reclamos

En caso de tener alguna pregunta, queja o reclamo acerca de la Plataforma Web, los Productos y/o estos Términos y Condiciones, agradecemos comunicarse a las líneas de servicio de atención al cliente de Alpina:

- **Celular:** 316 2442018
- **Línea gratuita nacional:** 018000529999
- **Correo electrónico:** alpina@alpina.com.

Última actualización: 21 de julio de 2026.