



Por un mundo delicioso

ALPINA PRODUCTOS ALIMENTICIOS S.A.S BIC
TÉRMINOS Y CONDICIONES
COMPI

Bienvenidos a Compi un ecosistema de Alpina para sus Aliados. Compi se divide en Pedidos Compi y Beneficios Compi.

Pedidos Compi es un sistema a través del cual los Aliados y/o Usuarios del Canal TAT personas naturales mayores de edad y las personas jurídicas pueden realizar pedidos de Productos Alpina para su reventa a través de diferentes canales.

Por su parte Beneficios Compi es un sistema de fidelización de ALPINA PRODUCTOS ALIMENTICIOS S.A.S BIC (en adelante "Alpina") disponible a través de la Compi APP (la "Plataforma"), y WhatsApp Compi, a través del cual los Usuarios que califiquen para como beneficiarios pueden ganar incentivos.

Este documento contiene los términos y condiciones de uso de Pedidos Compi y Beneficios Compi. Para efectos del presente documento, Pedidos Compi y Beneficios Compi serán referidos, de manera conjunta, como "Compi."

A través de Pedidos los aliados no pueden realizar recambios, cancelaciones, ni devoluciones de Producto, solicitar reembolso, ni podrá realizar pagos, estos deberán realizarse de la forma establecida por el Distribuidor.

No todos los Aliado de Pedidos tienen acceso a Beneficios, pues para acceder a Beneficios el Usuario debe ser seleccionado por Alpina en alguna de los niveles indicadas en el numeral 10 de estos Términos y Condiciones (TyC).

1. Aceptación de los términos y condiciones

El registro, acceso, participación y uso de Pedidos y Beneficios, se rige por los presentes TyC, los cuales se entienden conocidos y aceptados por todas las personas naturales mayores de edad, y jurídicas que se registren y usen las plataformas de Pedidos y Beneficios a través de la Plataforma, o WhatsApp Compi, en cualquier momento y mediante cualquier mecanismo tecnológico válido. El registro o uso en cualquiera de las plataformas constituye: 1. manifestación expresa de haber leído estos Ty C. 2. Es prueba de que el Usuario es mayor de edad o persona jurídica. 3. Es prueba de que el Usuario ha aceptado en forma expresa los TyC.

La aceptación de estos TyC los cuales constituyen un acuerdo legal entre el Aliado y Alpina. Si no está de acuerdo con los TyC debe absténgase de usar Pedidos y Beneficios.

2. Definiciones

Para mejor entendimiento de estos TyC y autorización de uso de datos personales, las siguientes palabras deberán entenderse como se definen a continuación:

- a) Alpina:** Alpina Productos Alimenticios S.A.S BIC;
- b) Aliado:** Persona natural mayor de edad y persona jurídica que realiza pedidos de productos Alpina para su posterior reventa en tiendas. Cuentan con un ID cliente Alpina y están registrados dentro del canal TAT de Alpina.
- c) Asesor:** es la persona designada por el agente comercial de Alpina para visitar a los Aliados.



Por un mundo delicioso

- d) Canales:** significa los canales a través de los cuales los Usuarios podrán realizar pedidos y que se indican en los numerales 9.1 y 9.2.
- e) Compi App o Plataforma:** aplicación a través del cual el Aliado puede realizar pedidos de Productos, recibir información de los mismos, participar de las Actividades de Beneficios y redimir Premios
- f) Beneficios o Beneficios Compi:** se refiere al sistema de fidelización y otorgamiento de incentivos que Alpina habilita para los Aliados, disponible a través de la Compi APP (la "Plataforma"), y WhatsApp Compi.
- g) Pedidos o Pedidos Compi:** Significa el sistema a través del cual los Aliados del Canal TAT pueden realizar pedidos de los Productos a través de cualquiera de los Canales.
- h) 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, provisto o de cualquier otra forma producido o suministrado en Compi.
- i) Distribuidor o Agente:** se refiere al distribuidor o agente comercial de Alpina con quien el Aliado tiene relación directa y a quien compra los productos, a través de un Asesor.
- j) Operadores:** son aquellos que manejan y administran WhatsApp Compi y Compi App.
- k) Territorio:** Se refiere al territorio de la República de Colombia.
- l) WhatsApp Compi:** Medio masivo de comunicación y pedidos de Alpina, disponible únicamente para los Aliados, cuyo número de contacto es +57 316 690 7478. A través de WhatsApp Compi los Aliados pueden realizar pedidos de Productos y recibir comunicaciones de Beneficios.
- m) Productos:** significa los productos habilitados por ALPINA PRODUCTOS ALIMENTICIOS S.A.S BIC en Pedidos.
- n) 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 de Compi Beneficios. Podrán coexistir varios Términos y Condiciones Específicos en un mismo periodo. Los Usuarios deben aceptar el reto, actividad y/o concurso en la Plataforma para que esta tenga en cuenta los puntos obtenidos por el cumplimiento.
- o) Usuario:** segmento de los Aliados inscritos en los canales de venta "tienda a tienda" de Alpina que hayan sido seleccionados por Alpina para pertenecer a Compi Beneficios

3. Accesibilidad

El uso de Compi App y WhatsApp Compi y Beneficios requiere para su funcionamiento la existencia de un dispositivo (un smartphone, PC, Notebook, Netbook, tablet, etc) con un servicio de datos activos (es necesario tener conexión a internet), a cargo y por cuenta del del Usuario.

Si el Usuario no cuenta con un dispositivo adecuado o plan de telefonía celular o internet ilimitado, podría experimentar imposibilidad o limitaciones de acceso y/o incurrir en cargos adicionales de su proveedor de servicios de internet y comunicaciones. Es decir, el Usuario es el único responsable de obtener los servicios de conectividad o equipos



Por un mundo delicioso

necesarios para acceder a Compi App y WhatsApp Compi y Beneficios incluyendo pero no limitado al pago de todas las cuotas de terceros asociados a los mismos.

Alpina no garantiza la compatibilidad de Compi App y/o WhatsApp Compi con todos los ordenadores, navegadores, dispositivos o compañías de telefonía móvil.

4. Condiciones de Uso de Pedidos y Beneficios

El uso de Compi es gratuito y no implica compromiso de permanencia.

El uso de Beneficios se dirige única y exclusivamente a los Aliados seleccionados por Alpina, a partir de criterios internos de negocio y segmentación estratégica, los cuales podrán ser modificados de tiempo en tiempo a discreción de Alpina. Beneficios estará disponible únicamente para los Usuarios quienes podrán acceder a los beneficios a través de la Plataforma, y también podrán recibir información a través de WhatsApp Compi.

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

El Usuario se compromete a interactuar en Pedidos y Beneficios de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres y con los Términos y Condiciones aquí establecidos.

El indebido uso, la falsedad en la información suministrada o el incumplimiento de las reglas podrá conllevar la exclusión del Aliado de Pedidos y de Beneficios la pérdida de los beneficios y/o puntos acumulados en Beneficios.

El Usuario será responsable por los daños y perjuicios que pueda causar a Alpina y/o a cualquier tercero, por usos indebido de Pedidos y Beneficios. 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 las Plataformas.
- (ii) Explotar, reproducir, distribuir, modificar, comunicar públicamente, ceder o transformar el Contenido de Pedidos y Beneficios. El acceso, participación y/o registro en Pedidos y Beneficios no otorga al Usuario, licencia ni titularidad alguna sobre los derechos de propiedad intelectual de sus contenidos que son de propiedad exclusiva de Alpina.
- (iii) Suprimir, eludir o manipular los derechos de autor y demás datos que identifican e individualizan a Compi 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, que contiene Compi, los cuales se encuentran protegidos por ley.
- (v) Emplear el contenido de Compi, 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 a Pedidos y Beneficios, en cualquier momento y sin necesidad de preaviso al Usuario que incumpla las condiciones aquí establecidas o las condiciones particulares que resulten aplicables.



Por un mundo delicioso

5. Liberación de Responsabilidad

Alpina no será responsable por los daños y/o perjuicios que surjan en relación con los actos y omisiones de cualquier tercero relacionado con Pedidos y Beneficios, incluyendo pero sin limitarse a los Asesores y Operadores. El Usuario libera 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 Compi es bajo la responsabilidad y riesgo del Usuario.

6. Indemnidad

El Usuario 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 a honorarios de abogados, que surjan del uso indebido o no autorizado de Pedidos o Beneficios 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, ordenanza, 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.

7. Propiedad de Pedidos y Beneficios

Todos los derechos sobre el Contenido de Pedidos y Beneficios 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 y/o registro Pedidos o Beneficios 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 Pedidos y Beneficios para la correcta prestación de los Servicios.

8. Cuenta del Usuario

El Usuario es la única persona autorizada para el acceso por intermedio de la cuenta o ID Cliente que le fue asignada al momento de registrarse como Aliado de Alpina. El Usuario es responsable de mantener la confidencialidad de cualquier contraseña, ID, número de cuenta o usuario proporcionado para acceder a Pedidos y Beneficios. En consecuencia, toda actividad realizada mediante el uso de dichas credenciales se entenderá efectuada por el Usuario, independientemente de que este haya autorizado o no dicho uso. Alpina no será responsable por el uso indebido, pedidos, accesos o cualquier otra acción realizada a través de Pedidos o Beneficios con las credenciales del Usuario, incluyendo aquellos casos en los que dicho uso haya sido realizado por terceros sin su consentimiento. El Usuario 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.



Por un mundo delicioso

Cada Usuario es el único y absoluto responsable de todas las actividades que ocurran bajo su cuenta. Alpina no tienen control sobre el uso de la cuenta de un Usuario 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 Usuario sospeche que un tercero está accediendo a Compi Pedidos bajo su cuenta de Usuario o utilizando su contraseña, deberá notificar a Alpina inmediatamente a través del correo electrónico: contaccenter@alpina.com.

9. Proceso de Pedido a través de Compi Pedido

Una vez adquirida la calidad de Aliado, el Usuario podrá realizar pedidos a través de cualquiera de los Canales disponibles, de la siguiente forma:

9.1. Compi App: el Usuario debe descargar la aplicación de Playstore o Applestore, según su dispositivo móvil, registrar la información solicitada, seleccionar el o los Productos deseados y definir la cantidad correspondiente.

9.2. WhatsApp Compi: el Usuario debe escribir un mensaje de WhatsApp al número +57 316 690 7478 registrar la información solicitada, seleccionar el o los Productos deseados y definir la cantidad correspondiente.

La factura de compra será emitida directamente por el Distribuidor y enviada al Usuario por los medios que aquel considere pertinentes. De igual manera, el pago de dicha factura deberá realizarse al Distribuidor a través de los mecanismos que este disponga.

La entrega del pedido será gestionada exclusivamente por el Distribuidor, quien asumirá la total responsabilidad sobre este proceso.

Las cancelaciones, devoluciones y recambios de Productos estarán sujetas a los términos acordados entre el Aliado y el Distribuidor en el marco de su relación comercial.

A través de Compi Pedidos, el Usuario únicamente podrá realizar pedidos de Productos, de forma tal que a través de los Canales no podrá realizar recambios, cancelaciones, ni devoluciones de Producto, solicitar reembolso, ni podrá realizar pagos, estos deberán realizarse de la forma establecida por el Distribuidor.

10. Beneficios

10.1. Niveles de Usuarios

Los Usuarios serán categorizados en tres niveles: Crack, Pro y Compi ("Niveles") dependiendo del número de puntos que cada uno tenga. Los siguientes son el número de puntos por Niveles:

- Crack: 5.000
- Pro: 2.500
- Compi: 1.500

Semestralmente los Usuarios serán recategorizados (1 de Junio y el 1 de enero) según el número de puntos que hayan acumulado en el semestre vencido. El usuario no perderá los puntos acumulados por la recategorización, siempre que se mantenga dentro de alguna de los Niveles. En el evento en que el Usuario no clasifique en ninguna de los Niveles, perderá sus puntos. Es responsabilidad del Usuario revisar el número de puntos



Por un mundo delicioso

acumulados con el fin de verificar si podría salir del programa en la próxima recategorización.

Los Usuarios pueden adquirir puntos de la siguiente forma:

i. Por compras en Alpina: los Usuarios obtendrán un determinado número de puntos por cierto valor de compras en productos Alpina que realicen. La equivalencia en pesos colombianos de los puntos se informará en la plataforma.

ii. Por cada marca Alpina comprada: Los Usuarios obtendrán un determinado número de puntos por cada marca de productos Alpina que compren. El Usuario recibirá el mismo número de puntos por marca comprada independientemente del número de productos comprados de dicha marca. El número de puntos que puede adquirir el Usuario se informará en la Plataforma Beneficios Compi.

iii. Por cumplimiento de metas: los Usuarios obtendrán puntos por el cumplimiento de las metas indicadas en la sección "Nivel" en la Plataforma Beneficios Compi. Estos serán denominados "Extrapuntos".

El cambio de nivel puede implicar tanto un ascenso como un descenso en el Nivel. El Usuario y/o Aliado reconoce y acepta que no le asiste derecho a reclamar indemnización alguna a Alpina por el ascenso o descenso de Nivel.

Cada Usuario podrá conocer su clasificación al momento de ingresar a la Plataforma. A efectos de la primera categorización los usuarios serán categorizados por Alpina de acuerdo con el nivel de ventas.

Los puntos tendrán una vigencia de un (1) año contados a partir de la causación o hasta que se desvincule del programa, lo que suceda primero.

Los puntos podrán ser redimidos en los artículos, premios y/o beneficios vigentes y disponibles en el catálogo la Plataforma.

Los puntos serán cargados mes vencido, dentro de los primeros treinta (30) días calendario posteriores al cierre de mes.

Los número de puntos de cada Usuario se actualizará de forma mensual en la plataforma.

Si el Usuario realiza la devolución de productos, los puntos obtenidos por dicha transacción serán anulados.

10.2. Fusión de Usuario o Transferencia de puntos

El Usuario podrá Transferir sus puntos únicamente por cambio en la razón social vinculada a su ID CUENTE. En este evento deberá comunicarse con Alpina y seguir el proceso indicado por ésta para la actualización de datos y transferencia de puntos. Surtido el proceso de actualización de datos, Alpina le confirmará si es elegible para la transferencia de puntos.

10.3. Beneficios por niveles

Los Usuarios recibirán beneficios dependiendo de la niveles en la que se encuentren, de acuerdo con lo siguiente:



Por un mundo delicioso

							
Alianzas Accede a descuentos y beneficios con marcas aliadas. Entre mejor tu nivel, mejores alianzas	✓	✓	✓	Primicias de lanzamiento Sé el primero en recibir muestras de productos exclusivos.	✓		
Catálogo exclusivo Catálogo de premios para redimir tus puntos. Entre mejor tu nivel, mejor catálogo	✓	✓	✓	Eventos de reconocimiento Recibe invitaciones a eventos exclusivos porque reconocemos tu éxito y dedicación.	✓		
Transforma tu tienda ¡Recibe elementos exclusivos para transformar y fortalecer tu negocio! Entre mejor tu nivel, mejores elementos	✓	✓		Contenidos de Capacitación Accede a contenido educativo que te permitirá crecer.	✓	✓	✓

10.4. Comunicaciones Beneficios

Los Usuarios Beneficios serán informados sobre novedades, retos, beneficios y actividades asociados a Beneficios a través de la Plataforma, comunicaciones por WhatsApp Compi y/o través del Asesor.

11. Terminación, cancelación y/o suspensión de Pedidos y Beneficios

Alpina podrá modificar o interrumpir Pedidos y/o Beneficios, su acceso o soporte, por cualquier razón, con o sin previo aviso y sin ninguna responsabilidad frente a los Usuarios o cualquier tercero. Aun cuando un Usuario pierda el derecho a utilizar Pedidos y Beneficios, los presentes Términos y Condiciones serán ejecutables por acciones que el Usuario haya realizado durante la vigencia de su uso. El Usuario podrá terminar el vínculo sobre estos Términos y Condiciones en cualquier momento, manifestando su interés de cancelar su registro contactándose a través de llamada al número +57 3176672305 o al whatsapp +57 3157817119 o escribiendo al correo electrónico: contaccenter@alpina.com.

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

12. 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 éstas subsistan e impidan la interacción en Pedidos o Beneficios, Alpina no será responsable por ningún daño o perjuicio que se pueda generar al Usuario.

13. Precio y Proceso de Cobro

El acceso, uso, registro y/o suscripción en Pedidos y/o Beneficios no tiene costo.

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 con la fecha actualizada y regirán para los pedidos y los usos y beneficios que se celebren con posterioridad a esta fecha, sin alterar



Por un mundo delicioso

los pedidos celebrados con anterioridad o los beneficios anteriores. Es obligación del Usuario leer las actualizaciones. Al realizar algún pedido después de cualquiera de las modificaciones, el Usuario acepta quedar sujeto a los Términos y Condiciones modificados.

Los Términos y Condiciones y sus modificaciones constituyen el acuerdo completo entre el Usuario y Alpina respecto del uso de Compi Pedidos, y sustituyen todas las comunicaciones previas o contemporáneas (ya sean escritas, orales o electrónicas) entre el Usuario y Alpina con respecto a Compi Pedidos.

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 le solicita en calidad de responsable del tratamiento autorización para el tratamiento de datos personales.

Al aceptar estos términos y condiciones, usted acepta expresamente que sus datos sean tratados con las finalidades descritas en la política de privacidad de Alpina disponible en 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, con fines informativos, comerciales y publicitarios propios o con aliados. 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.



Por un mundo delicioso

Al autorizar o usar Pedidos y Beneficios 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. 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.

Última actualización 13 de Agosto de 2026