

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA DE LEALTAD AHORRO PUNTOS

Disposiciones Generales

El programa de lealtad “Ahorro Puntos” (en adelante “El Programa”) es concebido y gestionado por **FarmaValue Guatemala** y se registrará por las presentes disposiciones. La participación en El Programa implica que el cliente acepta de manera expresa y voluntaria todos los términos, cláusulas, limitaciones y responsabilidades aquí descritas, y acepta las disposiciones de **FarmaValue** en lo concerniente a su administración. Dichas disposiciones se adoptarán siempre en virtud de la buena fe, transparencia y en beneficio del cliente.

Definiciones

A efectos de los presentes términos, se establecen las siguientes definiciones:

- **Cliente:** Toda persona física que adquiere productos en **FarmaValue**.
- **Afiliado:** Un Cliente que ha completado su registro en El Programa.
- **Canales de Venta:** Los puntos de venta físicos de **FarmaValue**, su plataforma en línea, la aplicación móvil y el centro de atención telefónica. Se excluye cualquier plataforma de un tercero mediante la cual un cliente podría adquirir productos de FarmaValue. **Puntos:** Unidades de valor otorgadas por compras elegibles.
- **Premios:** Los productos, certificados, descuentos o servicios disponibles en el catálogo y que pueden ser obtenidos por el Afiliado mediante la redención de Puntos acumulados en El Programa.

Elegibilidad para la Participación

Podrán participar en el Programa únicamente personas físicas, mayores de edad, ya sean nacionales o extranjeras, que se inscriban en El Programa de forma gratuita y voluntaria. La afiliación puede realizarse a través de cualquiera de los canales de venta de **FarmaValue**, incluyendo la aplicación móvil, el sitio web, las tiendas físicas y el centro de atención telefónica (call center). Para completar el proceso de inscripción, el cliente deberá someterse a un procedimiento de verificación de datos personales. Solo los usuarios debidamente validados podrán redimir puntos dentro del Programa.

La participación de los empleados de **FarmaValue** estará sujeta a una política corporativa interna. Los empleados solo podrán acumular Puntos si su compra se

realiza en calidad de cliente regular, es decir, sin aplicar ningún otro beneficio, descuento o crédito exclusivo de su condición laboral.

Acumulación de Puntos

Los Puntos se acumularán exclusivamente por las compras realizadas a través de los Canales de Venta de **FarmaValue**, siempre que el Cliente se identifique debidamente con sus datos previamente registrados. La cantidad de puntos a acumular por compra podrá variar dependiendo de factores previamente definidos incluyendo, pero no limitados a: producto, periodo del año, día de la semana, forma de pago, descuentos y promociones adicionales, tipo de entrega, tipo de canal, perfil del cliente, y otros. De igual manera, **FarmaValue** se reserva el derecho de otorgar Puntos por actividades distintas a las compras, como parte de programas de inscripción, referidos o cualquier otra acción promocional.

Redención de Puntos

La redención de Puntos acumulados se efectuará exclusivamente por **Premios** que figuren en el catálogo vigente. Este catálogo podrá ser consultado por el Afiliado a través de la aplicación móvil de **FarmaValue** o su sitio web oficial. La entrega de los Premios estará supeditada a la disponibilidad del inventario, el cual puede variar entre sucursales. **FarmaValue** no garantiza la existencia de productos específicos al momento de la redención. El canje de un Premio podrá ser realizado por un tercero, siempre que éste presente el código de redención que ha sido enviado al correo electrónico o número telefónico del Afiliado titular.

Vigencia de Puntos y Certificados

Los puntos obtenidos no tienen fecha de expiración. Sin embargo, los certificados otorgados estarán sujetos a las condiciones, vigencias y restricciones establecidas por cada comercio aliado. Es responsabilidad del cliente realizar el canje dentro del periodo de validez estipulado.

Consulta de Puntos

Los afiliados podrán consultar su saldo de puntos y su historial de transacciones a través de la aplicación móvil de **FarmaValue**, el sitio web oficial o solicitando la asistencia de un colaborador en los puntos de venta físicos.

Suspensión del Programa y Control de Fraude

FarmaValue se reserva el derecho de suspender, de forma temporal o definitiva, tanto la participación de usuarios individuales como la operación total del Programa en caso de detectar fraudes, intentos de manipulación, suplantación de identidad, fallas técnicas, eventos externos o cualquier daño reputacional que comprometa la integridad del Programa.

La empresa podrá eliminar puntos, cancelar canjes o suspender cuentas sin necesidad de ofrecer compensación.

Limitación de Responsabilidad

FarmaValue no será responsable por fallos técnicos, interrupciones de red o errores en la conectividad que impidan la acumulación o redención de puntos. Tampoco asumirá responsabilidad por información incorrecta proporcionada por el cliente, agotamiento de productos o certificados, ni por pérdidas o daños derivados directa o indirectamente del uso del Programa o sus beneficios.

Reformas y Comunicaciones

FarmaValue podrá modificar los presentes términos y condiciones en cualquier momento. Las reformas serán comunicadas con al menos 30 días de anticipación por medio del sitio web oficial y/o las redes sociales oficiales. La continuidad en la participación implica aceptación automática de las modificaciones.

Contacto y Soporte

Para cualquier consulta relacionada con el Programa de Lealtad Ahorro Puntos, los clientes podrán comunicarse con el equipo de atención al cliente de Farmavalue a través de los canales oficiales disponibles en su sitio web o aplicación móvil.

Transferencia de Puntos

Los puntos acumulados por un cliente podrán ser transferidos de manera voluntaria a otro usuario registrado en el Programa, siempre y cuando ambos cuenten con un perfil

validado. La transferencia no podrá ser revertida una vez completada y deberá realizarse a través de los canales oficiales habilitados para este fin.

Reclamación por Fallecimiento

En caso de fallecimiento del titular de la cuenta, un familiar directo podrá solicitar la transferencia de los puntos acumulados presentando el acta de defunción correspondiente y documentación que acredite el parentesco. **FarmaValue** se reserva el derecho de verificar la autenticidad de la información y autorizar la transferencia únicamente si se cumplen todos los requisitos exigidos.

Privacidad, Uso de la Información y bases de datos

Toda persona que se afilie al Programa pasará a formar parte de la Base de Datos de **FarmaValue**. La totalidad de la información proporcionada por los Afiliados pertenecerá a **FarmaValue**. El Afiliado entiende que su información (nombre completo, domicilio exacto, números de teléfono personales de contacto, historial de compras y preferencias, así como cualquier otra información que le sea requerida o que quede registrada en la Base de Datos al realizar las compras y/o Redención de Puntos) podrá ser compartida con terceros (como por ejemplo proveedores de servicios técnicos o logísticos) para efectos de poder ejecutar el servicio. En cualquier momento, el Afiliado podrá ejercer el derecho de rectificación de datos personales suministrados. Sin embargo, un cambio de mail o de información de su documento de identidad lo tiene que hacer directamente a través de los canales oficiales de contacto. En virtud de lo anterior, el Afiliado podrá en cualquier momento rectificar, cancelar, así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos siguiendo el proceso descrito en la Política de Privacidad. Salvo que el Afiliado indique por escrito lo contrario, al registrarse, el Afiliado otorga su consentimiento expreso para que sus datos puedan ser utilizados por **FarmaValue** con la finalidad de remitirle información comercial (incluyendo, pero no limitado a noticias, ofertas y publicidad) sobre las actividades y servicios ofrecidos por **FarmaValue**. Estas comunicaciones podrán realizarse por correo electrónico. El Afiliado autoriza la recepción de correos electrónicos y/o llamadas por parte de **FarmaValue**. Sin embargo, podrá, cualquier momento, solicitar la suspensión de envío de correos y/o mensajes de texto, haciendo una solicitud en este sentido a través de los canales de comunicación oficiales. **FarmaValue** no compartirá información personal individual o información de las compras individuales con terceros, excepto cuando sean necesarios para cumplir con

cualquier disposición legal. El Afiliado manifiesta entender los alcances de la autorización aquí otorgada y sus implicaciones y otorga su CONSENTIMIENTO LIBRE EXPRESO E INFORMADO para que **FarmaValue** use la información recopilada para los fines aquí señalados.

Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, el Afiliado declara haberlos leído, entendido y además haber consentido las disposiciones de la Política de Privacidad de **FarmaValue**, la cual se encuentra disponible en nuestro sitio web oficial <https://www.farmavalue.com/politica-privacidad>