



Nombre:	Reglamento Programa de Lealtad
Responsable	Operaciones
Código	OP-REG-001
Versión	001
Fecha Aprobación	27 de febrero de 2026
Página	Página 1 de 7

REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE LEALTAD

“Plan de Lealtad LOV”

Versión vigente a partir del 02 de marzo del 2026

El presente Reglamento (en adelante, el “Reglamento”) establece los términos y condiciones que regulan el Programa de Lealtad “**Plan de Lealtad LOV**” (en adelante, el “**Programa**”), organizado por **Grefood INC.**, cédula jurídica 3-101-748242, con domicilio en Prisma Business Center oficina 204, San José, Escazú, San Rafael, quien en adelante se denominará el “**Organizador**”.

La afiliación y participación en el Programa implica la aceptación plena e incondicional de este Reglamento.

El presente Reglamento constituye el documento oficial que regula el Programa y prevalece sobre cualquier comunicación publicitaria o informativa previa relacionada con el mismo.

ARTÍCULO 1. DEFINICIONES

Para efectos del presente Reglamento se entenderá por:

Afiliado: Persona física inscrita al Programa que cumple los requisitos establecidos en este Reglamento.

Cuenta: Registro digital individual asignado al Afiliado donde se acreditan los Puntos y se registran los movimientos.

Puntos: Unidades electrónicas promocionales acumuladas por compras elegibles realizadas en los establecimientos del Organizador. Los Puntos no constituyen dinero ni instrumento financiero.

Beneficios: Productos, descuentos, promociones o recompensas disponibles para Canje conforme a la tabla vigente.

Canje: Redención de puntos vigentes por Beneficios disponibles.



Nombre:	Reglamento Programa de Lealtad
Responsable	Operaciones
Código	OP-REG-001
Versión	001
Fecha Aprobación	27 de febrero de 2026
Página	Página 2 de 7

Nivel: Categoría asignada al Afiliado, según su volumen de compras en un período determinado, cuando aplique.

Bonificación Especial: Asignación extraordinaria de Puntos bajo campañas temporales.

Programa: Sistema de fidelización regulado por el presente reglamento.

ARTÍCULO 2. OBJETO DEL PROGRAMA

El Programa tiene como finalidad premiar la preferencia de los clientes mediante la acumulación de Puntos por sus compras, los cuales podrán ser redimidos por Beneficios conforme a lo establecido en este Reglamento.

ARTÍCULO 3. REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

1. Podrán participar únicamente personas físicas mayores de 18 años con documento de identidad válido.
2. La inscripción es gratuita y voluntaria.
3. Se permite únicamente una Cuenta por persona.
4. No podrán participar personas jurídicas, empresas, comercios, intermediarios ni compras realizadas con fines corporativos, institucionales o de reventa.
5. La acumulación de Puntos es exclusiva para consumidores finales inscritos como personas físicas.
6. El Afiliado deberá proporcionar información veraz y actualizada. El suministro de datos incorrectos podrá dar lugar a la suspensión o cancelación de la Cuenta.

ARTÍCULO 4. ÁMBITO TERRITORIAL

El Programa es válido únicamente en los establecimientos físicos de venta del Organizador dentro del territorio de la República de Costa Rica.



Nombre:

Reglamento Programa de Lealtad

Responsable

Operaciones

Código

OP-REG-001

Versión

001

Fecha
Aprobación

27 de febrero de 2026

Página

Página 3 de 7

ARTÍCULO 5. VIGENCIA DEL PROGRAMA

El Programa tendrá vigencia indefinida.

El Organizador podrá modificar, suspender o finalizar el Programa notificando con al menos quince (15) días naturales de anticipación por los medios oficiales.

En caso de terminación definitiva, los Afiliados deberán redimir sus Puntos dentro del plazo indicado en la comunicación respectiva. Vencido dicho plazo, los Puntos caducarán sin derecho a reclamo o compensación.

ARTÍCULO 6. ACUMULACIÓN DE PUNTOS

1. El Afiliado acumulará **1 (un) Punto por cada ₡100 (cien colones), efectivamente pagados en una misma transacción**, sobre el monto final cancelado, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (IVA), exclusivamente en la compra de productos correspondientes a las recetas **Frescos, Geniales y Sublime**.

2. No se otorgarán fracciones de Punto.

3. No se acreditarán Puntos en compras:

- Facturadas a nombre de personas jurídicas.
- Realizadas con fines empresariales, institucionales o corporativos.
- Asociadas a convenios comerciales especiales.

4. Para acumular Puntos, el cliente deberá identificarse en caja antes de finalizar la transacción. No se acreditarán Puntos posteriormente.

5. En caso de que una compra esté sujeta a descuentos, promociones especiales, precios preferenciales, convenios corporativos o descuentos de colaborador, el Afiliado deberá optar entre aplicar dicho beneficio comercial o acumular Puntos, no siendo posible recibir ambos beneficios en una misma transacción. La elección deberá realizarse al momento del pago y será irreversible.

6. Los Puntos no tienen valor monetario, no son transferibles ni canjeables por dinero.



Nombre:

Reglamento Programa de Lealtad

Responsable

Operaciones

Código

OP-REG-001

Versión

001

Fecha
Aprobación

27 de febrero de 2026

Página

Página 4 de 7

7. El Canje de Beneficios únicamente podrán realizarse dentro del contexto de una transacción de compra activa.

8. Las Bonificaciones Especiales aplicarán únicamente bajo las condiciones y plazos comunicados por el Organizador.

9. El Afiliado podrá consultar su saldo de Puntos a través de los canales oficiales definidos por el Organizador.

ARTÍCULO 7. VENCIMIENTO DE PUNTOS

1. Los Puntos tendrán un plazo de vigencia de seis (6) meses contados desde el mes en que se fueron acreditados.

2. Si el Afiliado realiza al menos una compra dentro de ese período, la vigencia se renovará automáticamente por seis (6) meses adicionales contados desde la fecha del último movimiento registrado.

3. Los Puntos se descontarán bajo el sistema PEPS (primer punto acumulado, primer punto utilizado).

El Afiliado es responsable de consultar su saldo y fechas de vencimiento.

ARTÍCULO 8. CANJE DE BENEFICIOS

1. El Afiliado podrá redimir sus Puntos vigentes conforme a la tabla de recompensas publicada en los medios oficiales del Organizador

2. El Organizador podrá modificar la tabla de canje cuando lo considere necesario.

3. Los Beneficios están sujetos a disponibilidad.

4. No se permite completar Puntos faltantes mediante pago en efectivo.

5. Los productos obtenidos mediante Canje no son reembolsables ni convertibles en dinero.



Nombre:

Reglamento Programa de Lealtad

Responsable

Operaciones

Código

OP-REG-001

Versión

001

Fecha
Aprobación

27 de febrero de 2026

Página

Página 5 de 7

ARTÍCULO 9. PROMOCIÓN ESPECIAL DE INSCRIPCIÓN – MES DE MARZO

Durante el período comprendido del 02 al 31 de marzo de 2026, las personas que se inscriban por primera vez en el “Plan de Lealtad LOV” podrán adquirir un adicional Premium por el precio especial de ₡1 (un colón) más el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Esta promoción:

- Aplica únicamente para nuevos Afiliados inscritos por primera vez durante el período indicado.
- Es válida para una única transacción por Afiliado.
- Aplica únicamente en el momento de la inscripción.
- No es acumulable con otros descuentos promociones.
- Está sujeta a disponibilidad del producto.
- No es canjeable por dinero ni transferible.

El Organizador podrá modificar o finalizar esta promoción por razones operativas o de fuerza mayor, debidamente comunicadas.

ARTÍCULO 10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La información proporcionada por los Afiliados será incorporada a la base de datos del Organizador y tratada conforme a lo establecido en la **Ley N.º 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales**, y su normativa complementaria vigente en la República de Costa Rica.

Los datos serán utilizados exclusivamente para:

- Administración y operación del Programa.
- Acreditación y control de Puntos.
- Envío de información comercial y promocional del Organizador.

El Afiliado podrá solicitar actualización, rectificación o eliminación de sus datos mediante los canales oficiales.



Nombre:

Reglamento Programa de
Lealtad

Responsable

Operaciones

Código

OP-REG-001

Versión

001

Fecha
Aprobación

27 de febrero de 2026

Página

Página 6 de 7

El Organizador adoptará medidas razonables de seguridad para proteger la confidencialidad de la información recopilada.

ARTÍCULO 11. RESPONSABILIDAD

El Organizador no será responsable por:

- Fallas técnicas fuera de su control.
- Interrupciones eléctricas o de conectividad.
- Uso indebido de la Cuenta por parte del Afiliado.
- Casos fortuitos o de fuerza mayor.

La responsabilidad del Organizador se limita a la correcta acreditación y redención de Puntos conforme a este Reglamento.

ARTÍCULO 12. MODIFICACIONES

El Organizador podrá modificar este Reglamento cuando lo estime necesario.

Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación en los medios oficiales.

ARTÍCULO 13. SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DE CUENTAS

El Organizador podrá suspender o cancelar cuentas en caso de:

- Uso fraudulento.
- Manipulación o alteración del sistema.
- Incumplimiento del Reglamento.
- Inactividad por más de veinticuatro (24) meses.

El Organizador podrá anular Puntos obtenidos mediante prácticas indebidas.

ARTÍCULO 14. NATURALEZA DEL PROGRAMA

El Programa no constituye instrumento financiero, medio de pago ni sistema de ahorro. Los Puntos son unidades promocionales sin valor comercial o monetario fuera del Programa.



Nombre:

Reglamento Programa de
Lealtad

Responsable

Operaciones

Código

OP-REG-001

Versión

001

Fecha
Aprobación

27 de febrero de 2026

Página

Página 7 de 7

ARTÍCULO 15. INTERPRETACIÓN

El Organizador se reserva el derecho de interpretar las disposiciones del presente Reglamento y resolver cualquier situación no prevista, conforme a criterios de razonabilidad, buena fe y normativa aplicable.

ARTÍCULO 16. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El Programa se rige por la legislación vigente de la República de Costa Rica.

Cualquier controversia será resuelta ante los tribunales competentes de la República de Costa Rica.