



Nombre:

Reglamento Encuesta NPS

Responsable

Operaciones

Código

OP-REG-004

Versión

001

Fecha
Aprobación

04 de mayo de 2026

Página

Página 1 de 5

REGLAMENTO ENCUESTA NPS

“Encuesta NPS LOV”

Versión vigente a partir del 04 de mayo de 2026

El presente Reglamento establece los términos y condiciones que regulan la promoción denominada “**Encuesta NPS LOV**” (en adelante, la “Promoción”), organizada 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 participación en la Promoción implica la aceptación plena e incondicional de este Reglamento.

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

ARTÍCULO 1. DEFINICIONES

Para efectos del presente Reglamento se entenderá por:

Cliente: Persona física que visita alguno de los establecimientos participantes de La Oliva Verde y completa la encuesta NPS conforme a las condiciones establecidas en este Reglamento.

Encuesta NPS: Instrumento de medición de satisfacción del cliente utilizado por el Organizador para conocer la percepción del servicio, producto y experiencia recibida.

Promoción: Beneficio otorgado al Cliente por completar satisfactoriamente la Encuesta NPS.

Beneficio: Un muffin gratis entregado al Cliente que cumpla con las condiciones de participación establecidas en este Reglamento.



| | |
|------------------|-------------------------|
| Nombre: | Reglamento Encuesta NPS |
| Responsable | Operaciones |
| Código | OP-REG-004 |
| Versión | 001 |
| Fecha Aprobación | 04 de mayo de 2026 |
| Página | Página 2 de 5 |

Comprobante de finalización: Pantalla, mensaje o confirmación digital que evidencie que el Cliente completó la Encuesta NPS.

Colaboradora: Persona trabajadora de La Oliva Verde autorizada para verificar el comprobante de finalización y entregar el Beneficio correspondiente.

ARTÍCULO 2. OBJETO DE LA PROMOCIÓN

La Promoción tiene como finalidad incentivar la participación de los clientes en la Encuesta NPS, con el propósito de recopilar información sobre su experiencia y nivel de satisfacción, otorgando como Beneficio un muffin gratis por cada encuesta completada conforme a este Reglamento.

ARTÍCULO 3. REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

Podrán participar en la Promoción los Clientes que cumplan con los siguientes requisitos:

1. Completar la Encuesta NPS habilitada por el Organizador.
2. Mostrar a la colaboradora de La Oliva Verde la pantalla o comprobante digital que confirme la finalización de la encuesta.
3. Solicitar el Beneficio en el establecimiento participante, durante el período de vigencia de la Promoción.
4. Cumplir con las demás condiciones establecidas en este Reglamento.

La participación en la Promoción es gratuita y voluntaria.

ARTÍCULO 4. MECÁNICA DE LA PROMOCIÓN

La dinámica de la Promoción será la siguiente:

1. El Cliente deberá completar la Encuesta NPS por medio del canal habilitado por el Organizador.
2. Una vez finalizada la encuesta, el Cliente deberá mostrar la pantalla de confirmación o comprobante de finalización a la colaboradora de La Oliva Verde.
3. La colaboradora verificará visualmente que la encuesta haya sido completada.
4. Una vez verificado el cumplimiento de la condición anterior, se entregará al Cliente un muffin gratis.



Nombre:

Reglamento Encuesta NPS

Responsable

Operaciones

Código

OP-REG-004

Versión

001

Fecha
Aprobación

04 de mayo de 2026

Página

Página 3 de 5

5. El Beneficio será entregado únicamente en el momento en que el Cliente presente el comprobante de finalización.

ARTÍCULO 5. CONDICIONES DEL BENEFICIO

1. El Beneficio consiste en **un muffin gratis** por cada Encuesta NPS completada válidamente.
2. El Beneficio está sujeto a disponibilidad del producto en el establecimiento.
3. El Beneficio no es transferible, reembolsable, acumulable ni canjeable por dinero en efectivo.
4. El Beneficio no podrá ser sustituido por otro producto.
5. La entrega del Beneficio estará condicionada a que el Cliente muestre el comprobante de finalización de la encuesta.
6. El Organizador podrá limitar la entrega del Beneficio a una participación por Cliente, por visita o por transacción, si así lo comunica en los medios oficiales de la Promoción.

ARTÍCULO 6. ÁMBITO TERRITORIAL

La Promoción será válida únicamente en los establecimientos físicos de La Oliva Verde dentro del territorio de la República de Costa Rica que hayan sido autorizados por el Organizador para participar en la dinámica.

ARTÍCULO 7. VIGENCIA DE LA PROMOCIÓN

La Promoción tendrá vigencia desde el **[indicar fecha de inicio]** hasta el **04 de junio de 2026**, o hasta agotar existencias del producto destinado para esta Promoción, lo que ocurra primero.

El Organizador podrá modificar, suspender o finalizar la Promoción por razones operativas, comerciales, de disponibilidad de producto, caso fortuito o fuerza mayor, debidamente comunicadas por los medios oficiales.

ARTÍCULO 8. RESTRICCIONES

No aplicará la entrega del Beneficio en los siguientes casos:

1. Cuando el Cliente no muestre el comprobante de finalización de la Encuesta NPS.



| | |
|------------------|-------------------------|
| Nombre: | Reglamento Encuesta NPS |
| Responsable | Operaciones |
| Código | OP-REG-004 |
| Versión | 001 |
| Fecha Aprobación | 04 de mayo de 2026 |
| Página | Página 4 de 5 |

2. Cuando el comprobante presentado sea incompleto, ilegible, alterado o no permita verificar que la encuesta fue finalizada.
3. Cuando no exista disponibilidad de muffins en el establecimiento.
4. Cuando se detecte un uso indebido, fraudulento o repetitivo de la dinámica.
5. Cuando la encuesta no haya sido completada por los canales oficiales definidos por el Organizador.

ARTÍCULO 9. RESPONSABILIDAD DEL ORGANIZADOR

El Organizador no será responsable por:

1. Fallas técnicas en el acceso, carga o envío de la Encuesta NPS.
2. Interrupciones de conectividad, electricidad o funcionamiento de plataformas digitales.
3. Errores atribuibles al dispositivo móvil del Cliente.
4. Falta de disponibilidad temporal del producto por razones operativas.
5. Uso indebido, alteración o manipulación del comprobante de finalización por parte del Cliente.

La responsabilidad del Organizador se limita a la entrega del Beneficio conforme a las condiciones establecidas en este Reglamento.

ARTÍCULO 10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La información suministrada por los Clientes en la Encuesta NPS será 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 recopilados serán utilizados para fines de análisis de satisfacción, mejora del servicio, control de calidad, gestión comercial y comunicación con los Clientes, cuando corresponda.

El Cliente podrá solicitar la actualización, rectificación o eliminación de sus datos mediante los canales oficiales definidos por el Organizador.

ARTÍCULO 11. MODIFICACIONES



| | |
|------------------|-------------------------|
| Nombre: | Reglamento Encuesta NPS |
| Responsable | Operaciones |
| Código | OP-REG-004 |
| Versión | 001 |
| Fecha Aprobación | 04 de mayo de 2026 |
| Página | Página 5 de 5 |

El Organizador podrá modificar este Reglamento cuando lo estime necesario.

Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación o comunicación por los medios oficiales definidos por el Organizador.

ARTÍCULO 12. 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 13. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

La Promoción se rige por la legislación vigente de la República de Costa Rica.

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