

# REGLAMENTO DEL PROGRAMA

## PHIO CLUB ALCALINO®

*Vigencia: 01/08/2026 al 31/08/2029*

### 1. CONSIDERACIONES GENERALES.-

**PHIO CLUB ALCALINO®** es un Programa de Fidelización creado y desarrollado por ALIMENTUM BOLIVIA SRL, empresa boliviana legalmente constituida, dedicada a la producción y distribución de agua alcalina bajo la marca PHIO®.

- 1.1. El programa de fidelización denominado PHIO CLUB ALCALINO® está dirigido a las personas naturales y jurídicas que se suscriben voluntariamente y realizan compras de productos PHIO a través de los canales de compra habilitados y vigentes.
- 1.2. Por cada compra efectuada en los puntos de venta habilitados, al cliente se le abonan puntos, los cuales se acumulan en una cuenta individual creada en función a los datos personales o datos empresariales proporcionados voluntariamente al momento de la suscripción al programa.
- 1.3. Los Puntos Alcalinos Acumulados podrán ser canjeados por los premios, beneficios y descuentos consignados en el Catálogo de Canjes PHIO CLUB ALCALINO® disponible en los canales de atención habilitados.
- 1.4. La suscripción al programa PHIO CLUB ALCALINO® tiene un costo de afiliación de Bs. 1,00 (Un 00/100 Boliviano) por año como pago por derecho de participación, en concordancia con el artículo 7° de la Ley N° 060 del 25 de noviembre de 2010.
- 1.5. Al suscribirse al programa PHIO CLUB ALCALINO® el Cliente acepta y está de acuerdo con todas las condiciones que se detallan en el presente reglamento.
- 1.6. La afiliación al programa, así como el mantenimiento anual de la membresía de Bs. 1,00 podrá ser descontada en su equivalente a 100 Puntos Alcalinos, del saldo disponible del suscriptor de manera automática una vez al año, en fecha que será comunicada previamente por los medios y canales definidos por ALIMENTUM BOLIVIA SRL.
- 1.7. El uso indebido del Programa o el incumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento será causal suficiente para la eliminación inmediata del participante del programa, sin derecho a reclamo alguno, con pérdida de todos los puntos acumulados a la fecha.
- 1.8. El presente reglamento PHIO CLUB ALCALINO® cumple con lo dispuesto en la legislación boliviana, en particular con la Ley N° 060 de 25 de noviembre de 2010, la Ley N° 317 de fecha 12 de diciembre de 2012 y la Resolución Regulatoria N° 01-00004-24 de la Autoridad de Fiscalización del Juego (AJ).

### 1.9. Terminología utilizada en este Reglamento:

- **Premio:** Los productos, artículos o servicios consignados en el catálogo de canjes PHIO CLUB ALCALINO® que pueden ser canjeados con los puntos acumulados por el Cliente, cuando corresponda sujetos a una compra adicional u otra condición según se detalle en el Catálogo de Canjes, en los canales de atención que defina ALIMENTUM BOLIVIA SRL, en instalaciones de los proveedores o solicitar mediante pedidos el envío a domicilio (siempre y cuando se trate de productos tangibles y habilitados para ser enviados a domicilio). ALIMENTUM BOLIVIA SRL se reserva el derecho de inhabilitar, habilitar productos y modificar el valor en puntos, actualizando el catálogo cuando lo vea conveniente.
- **Catálogo de Canjes PHIO CLUB ALCALINO®:** Documento oficial en el que se consignan los premios y beneficios canjeables por puntos. Será comunicado a los socios por los canales habilitados.
- **Vigencia de los puntos:** Los puntos tendrán una vigencia de treinta y seis (36) meses computables a partir de la fecha de su abono. Vencido este término, los puntos expiran si no han sido canjeados.
- **Voucher de canje:** Certificado de Canje que se entrega al Cliente al momento de realizar el canje, habilitando la recepción del premio o beneficio correspondiente.
- **Canales habilitados:** Puntos de venta físicos, plataformas digitales, aplicaciones móviles u otros canales que ALIMENTUM BOLIVIA SRL habilite para la compra y/o canje.
- **Punto Alcalino:** Unidad de acumulación del programa PHIO CLUB ALCALINO®. Los puntos no tienen valor monetario, no son transferibles, no constituyen acreencias ni están sujetos a obligaciones económicas.

## 2. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA.-

- 2.1. PHIO CLUB ALCALINO® es un programa de fidelización dirigido a las personas naturales y jurídicas que se suscriben voluntariamente y realizan compras de productos PHIO de ALIMENTUM BOLIVIA SRL. a través de los canales habilitados, con el objeto de reconocer la lealtad y preferencia de sus clientes.
- 2.2. Al momento de efectuarse una transacción de compra en cualquiera de los canales habilitados, el personal o el sistema de ALIMENTUM BOLIVIA SRL solicitará al Cliente su aprobación para adherirlo al programa PHIO CLUB ALCALINO®. Con la aceptación del pago de la membresía, la creación de la cuenta y la acumulación de puntos, el Cliente manifiesta su adhesión, suscripción y aceptación del programa, así como de su reglamento, términos y condiciones.
- 2.3. Podrán adherirse o suscribirse al Programa todos los Clientes de ALIMENTUM BOLIVIA SRL que, al momento de realizar su compra, acepten voluntariamente suscribirse al programa PHIO CLUB ALCALINO® y cumplan con los siguientes requisitos:

#### Para personas naturales:

- Ser persona natural mayor de edad y hábil por derecho.
- Contar con Cédula de Identidad (C.I.).
- Contar con una dirección de correo electrónico y/o número de teléfono celular.
- Realizar el pago de inscripción al programa.

#### Para personas jurídicas:

- Ser persona jurídica legalmente constituida en Bolivia.
- Proporcionar Número de Identificación Tributaria (NIT) activo.
- Contar con una dirección de correo electrónico institucional.

- Designar a un representante autorizado para la gestión de la cuenta.
- Realizar el pago de inscripción al programa.

**2.4.** En caso de no cumplir con alguno de los requisitos antes mencionados, el cliente no podrá suscribirse al Programa y, por lo tanto, no podrá acumular puntos por sus compras de productos PHIO de ALIMENTUM BOLIVIA SRL.

### 3. ACUMULACIÓN DE PUNTOS ALCALINOS

**3.1.** ALIMENTUM BOLIVIA SRL habilita a favor del Cliente una cuenta o código individual, para que en la misma se vayan acumulando los Puntos Alcalinos. La acumulación de puntos aplica únicamente sobre transacciones realizadas sin descuento, al precio de lista vigente al momento de la compra. Como única excepción, las transacciones realizadas en los puntos de venta físicos de ALIMENTUM BOLIVIA SRL podrán acumular puntos aun cuando se aplique un descuento comercial. En ningún caso acumularán puntos las transacciones en las que el descuento provenga del canje de Puntos Alcalinos, independientemente del canal de compra. Los puntos se acreditan conforme a la siguiente tabla:

| Producto                                              | Entregado por            | Precio Referencial | Puntos a Acumular (por unidad) |
|-------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------------|
| Bidon Nuevo Agua Alcalina                             | Alimentum Bolivia S.R.L. | Bs. 85             | 250 puntos                     |
| Bidón Recarga de agua alcalina (delibery)             | Alimentum Bolivia S.R.L. | Bs. 30             | 100 puntos                     |
| Bidón Recarga de agua alcalina (Fabrica punto físico) | Alimentum Bolivia S.R.L. | Bs. 25             | 100 puntos                     |
| Pack 2.4L                                             | Alimentum Bolivia S.R.L. | Bs. 45             | 200 puntos                     |
| Pack 1L                                               | Alimentum Bolivia S.R.L. | Bs. 34             | 150 puntos                     |
| Pack 640 ml                                           | Alimentum Bolivia S.R.L. | Bs. 45             | 200 puntos                     |
| Otros productos habilitados                           |                          | A definir          | A definir                      |

*Nota: los puntos consignados en la tabla precedente se acreditan por cada unidad de producto efectivamente adquirida. Ejemplo: la compra de 3 (tres) Bidones Nuevos de Agua Alcalina en una misma transacción acredita 750 puntos (250 x 3).*

**3.2.** ALIMENTUM BOLIVIA SRL se reserva el derecho de modificar la asignación de puntos, incluyendo la habilitación de nuevos productos y la actualización de la tabla de acumulación, comunicándolo a los socios con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación a través de los canales habilitados.

**3.3.** Cada vez que el Cliente PHIO CLUB ALCALINO® efectúe una compra deberá proporcionar su código de socio o el dato de identificación registrado (C.I. o NIT) para poder acreditar correctamente los Puntos Alcalinos a su cuenta.

- 3.4.** La acreditación de los Puntos Alcalinos está relacionada a la facturación de la compra; por lo tanto, toda compra deberá estar acompañada de la factura correspondiente.
- 3.5.** Es responsabilidad del Cliente verificar que los puntos le sean correctamente acreditados en el momento de su compra. Si el Cliente considera que los puntos no han sido correctamente acreditados, deberá presentar la Factura que acredita la transacción en un plazo no mayor a treinta (30) días desde la fecha de la transacción.
- 3.6.** Los puntos acumulados en el programa no son sujetos a obligaciones económicas ni se constituyen acreencias. Los puntos no tienen valor monetario y no podrán ser transferidos, cedidos, vendidos ni canjeados por dinero en efectivo.
- 3.7.** Todos los puntos acumulados tendrán una validez de treinta y seis (36) meses, plazo que se computa a partir de la fecha en que tuvo lugar la transacción de compra. Vencido este término, los puntos expiran automáticamente si no han sido canjeados.
- 3.8.** Cualquier reclamo sobre la acumulación de puntos deberá realizarse en el plazo de treinta (30) días calendario desde la fecha de la compra o la transacción, pasado este tiempo ALIMENTUM BOLIVIA SRL no se hará responsable por el mismo.
- 3.9.** Los puntos acumulados son propiedad del titular de la cuenta, quien es el único autorizado para canjearlos. Estos puntos no están sujetos a enajenaciones, cualquiera sea el caso o circunstancia del titular de la cuenta.
- 3.10.** ALIMENTUM BOLIVIA SRL. podrá, con fines de incentivar la acumulación, implementar periódicamente un Multiplicador de Puntos, consistente en la multiplicación de los puntos obtenidos durante un rango de fechas determinado. Las condiciones y el período de vigencia del multiplicador serán comunicados con una anticipación mínima de cinco (5) días hábiles.

#### **4. TABLA DE REDENCIÓN DE PUNTOS.-**

- 4.1.** Los Puntos Alcalinos acumulados por cada cliente podrán ser canjeados por los premios y beneficios detallados a continuación, los cuales, salvo indicación distinta, requieren adicionalmente el cumplimiento de la condición de compra señalada en la columna 'Condición' de cada premio:

| <b>Premio / Beneficio</b>  | <b>Puntos Requeridos</b> | <b>Valor Real Aprox.</b> | <b>Condición</b>                               |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------------------|
| Mitad de precio Pack 1L    | 700 pts                  | Bs. 17                   | Compra mínima simultánea de 1 Recarga de Bidón |
| Mitad de precio Pack 640ml | 900 pts                  | Bs. 22.5                 | Compra mínima simultánea de 1 Recarga de Bidón |
| Mitad de precio Pack 2.4L  | 900 pts                  | Bs. 22.5                 | Compra mínima simultánea de 1 Recarga de Bidón |
| Pack 1L gratis             | 1.400 pts                | Bs. 34                   | Compra mínima simultánea de 1 Recarga de Bidón |
| Pack 640ml gratis          | 1.800 pts                | Bs. 45                   | Compra mínima simultánea de 1 Recarga de Bidón |

|                                 |           |        |                                                |
|---------------------------------|-----------|--------|------------------------------------------------|
| Pack 2.4L gratis                | 1.800 pts | Bs. 45 | Compra mínima simultánea de 1 Recarga de Bidón |
| 1 Recarga de Bidón con delivery | 1.300 pts | Bs. 30 | Compra mínima simultánea de 1 Recarga de Bidón |
| Toalla Playera                  | 5000 pts. | 0      | Compra mínima simultánea de 1 Recarga de Bidón |

**4.2.** ALIMENTUM BOLIVIA SRL se reserva el derecho de incorporar, modificar o retirar premios del Catálogo de Canjes, actualizándolo cuando lo considere conveniente y comunicándolo a los socios por los canales habilitados.

**4.3.** La disponibilidad de los premios está sujeta al stock existente al momento del canje. La acumulación de puntos no garantiza la disponibilidad permanente de ningún premio.

**4.4.** Los puntos necesarios para cada canje son los indicados en la tabla precedente. ALIMENTUM BOLIVIA SRL podrá implementar otros productos o servicios para canje con el fin de brindar mayores beneficios a los socios durante la vigencia del programa.

## **5. FORMAS DE REDENCIÓN DE PUNTOS. -**

**5.1.** Canje en Punto de Venta: El cliente deberá presentarse en cualquier punto de venta habilitado de ALIMENTUM BOLIVIA SRL y solicitar el canje de sus puntos, para lo cual debe tener acumulada la cantidad de Puntos Alcalinos requeridos según la tabla de redención vigente.

**5.2.** Canje Digital (cuando esté habilitado): El cliente podrá realizar el canje a través de los canales digitales habilitados por ALIMENTUM BOLIVIA SRL, seleccionando el premio en el catálogo disponible y completando los datos solicitados. ALIMENTUM BOLIVIA SRL le confirmará el canje y coordinará la entrega del producto o beneficio.

**5.3.** Envío a domicilio: En los casos en que el producto canjeado sea un producto tangible y el cliente haya solicitado envío, ALIMENTUM BOLIVIA SRL coordinará la entrega a domicilio a través de su red de distribución habilitada.

**5.4.** Descuentos en Compra: El cliente podrá solicitar los descuentos contemplados en la tabla de redención (mitad de precio) en cualquier punto de venta habilitado, según el saldo de puntos disponible al momento de la transacción y siempre que cumpla con la condición de compra simultánea indicada para cada premio en el numeral 4.1.

## **6. CONDICIONES DE CANJE.-**

**6.1.** El canje de puntos es personal. Para personas naturales, solo podrá ser efectuado por el titular de la cuenta PHIO CLUB ALCALINO®, previa presentación de su cédula de identidad y firma del comprobante de entrega del premio o voucher. Para personas jurídicas, deberá ser gestionado por el representante autorizado registrado en la cuenta.

**6.2.** En caso de que el titular persona natural se encuentre imposibilitado físicamente para realizar el canje de manera personal, deberá hacer llegar una autorización escrita debidamente firmada con el nombre de la persona a quien autoriza, adjuntando fotocopia de la cédula de identidad de ambos.

- 6.3.** El personal ALIMENTUM BOLIVIA SRL podrá procesar el canje una vez corrobore en el sistema que el saldo de puntos del cliente lo habilita para realizar el canje solicitado.
- 6.4.** Cada vez que el Cliente solicite un canje se descontarán de su cuenta automáticamente los puntos correspondientes al mismo.
- 6.5.** Cualquier reclamo deberá realizarse en el plazo de treinta (30) días calendario desde la fecha del canje y con la presentación del voucher correspondiente. Pasado este tiempo ALIMENTUM BOLIVIA SRL no se hará responsable de la gestión del reclamo.
- 6.6.** El Cliente debe contar con los puntos suficientes para acceder al canje.
- 6.7.** La acumulación de puntos no garantiza la disponibilidad permanente de ningún premio, artículo o servicio.
- 6.8.** En caso de fallecimiento del titular persona natural de la cuenta, los puntos serán transferidos al heredero declarado legalmente, respaldando su derecho con la respectiva declaratoria de herederos y carnet de identidad de los herederos.
- 6.9.** ALIMENTUM BOLIVIA SRL podrá excluir y/o revertir el abono de puntos a los clientes en los siguientes casos: transacciones fraudulentas por robo, clonación y consumos no reconocidos debidamente verificados.

## **7. VIGENCIA DEL PROGRAMA.-**

- 7.1.** El programa PHIO CLUB ALCALINO® tendrá una vigencia desde el primero de Agosto de 2026 hasta el treinta y uno de Agosto 2029
- 7.2.** El programa podrá ser suspendido o cancelado por ALIMENTUM BOLIVIA SRL, informando dicho evento a todos los clientes con una anticipación no menor a quince (15) días hábiles, siempre y cuando sea posterior a los primeros treinta y siete (37) meses de vigencia del Programa, a través de un comunicado en los canales habilitados.
- 7.3.** Los Puntos Alcalinos podrán ser canjeados durante toda la vigencia del Programa. Una vez concluida la vigencia, los puntos no canjeados caducarán automáticamente.
- 7.4.** ALIMENTUM BOLIVIA SRL podrá renovar el programa al término de su vigencia, comunicándolo a los socios con la debida anticipación y bajo las condiciones que establezca en su momento, cumpliendo con la normativa vigente.

## **8. VENCIMIENTO DE PUNTOS.-**

- 8.1.** Los Puntos Alcalinos acumulados tendrán una validez de treinta y seis (36) meses desde la fecha en que se realiza la compra o transacción. Pasado este tiempo, si no han sido canjeados, expiran automáticamente.
- 8.2.** ALIMENTUM BOLIVIA SRL informará oportunamente a los socios sobre el próximo vencimiento de sus puntos, a través de los canales de comunicación habilitados (correo electrónico, mensajes de texto, notificaciones digitales u otros), con una anticipación mínima de treinta (30) días.

- 8.3** Cuando la fecha de vencimiento de los puntos de un cliente supera la fecha de cierre del Programa, el plazo de canje queda limitado a la fecha de cierre. Se establece la obligación de ALIMENTUM BOLIVIA SRL de avisar con al menos 15 días hábiles de anticipación a los socios afectados, y se deja claro que los puntos no canjeados a tiempo caducan sin derecho a compensación.

## **9. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.-**

- 9.1.** PHIO CLUB ALCALINO® es un programa personalizado. La información de los puntos acumulados, los puntos próximos a vencer, las ofertas y promociones especiales serán comunicadas en los puntos de venta, en los canales digitales habilitados y/o por email provisto por el cliente al momento de la suscripción.
- 9.2.** Para facilitar el acceso del Cliente a toda la información del Programa, ALIMENTUM BOLIVIA SRL habilitará canales de atención al cliente (telefónico, WhatsApp, correo electrónico, página web u otros), a través de los cuales podrá consultarse sobre puntos, disponibilidad de premios, efectuar reclamos y sugerencias.
- 9.3.** Los datos de contacto del canal de atención al cliente son:
- Teléfono / WhatsApp: 77321336
  - Correo electrónico: [info@alimentumbolivia.com.bo](mailto:info@alimentumbolivia.com.bo)
  - Horario de atención: 8:00 a 12:00 y de 14:00 a 18:00 de lunes a viernes y sábado de 8:00 a 12:00 hora Boliviana
  - Página web: [www.aguaphio.com](http://www.aguaphio.com)
  - Punto de venta Físico: Av. Banzer edificio El Remanso of. 87
- 9.4.** ALIMENTUM BOLIVIA SRL pondrá a disposición de los Clientes el presente reglamento y toda la información para socios en sus canales habilitados, a fin de dar a conocer sus derechos, responsabilidades y beneficios. Es responsabilidad de cada Cliente su lectura y comprensión.

## **10. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR.-**

- 10.1.** ALIMENTUM BOLIVIA SRL no será responsable por incumplimiento de las obligaciones contraídas en el programa PHIO CLUB ALCALINO®, ocasionadas por causas de fuerza mayor y/o caso fortuito debidamente comprobadas, entendiéndose por fuerza mayor la acción de terceros a la que razonablemente no se puede resistir, y por caso fortuito la acción de las fuerzas de la naturaleza que no hayan podido prevenirse o que previstas no hayan podido evitarse.
- 10.2.** Así también, se entenderá por fuerza mayor las huelgas, motines, bloqueos o cualquier otro tipo de movimiento social detectado dentro o fuera del territorio nacional verificable con las certificaciones correspondientes o que sean de conocimiento público, que limiten o impidan la acumulación o canje de Puntos Alcalinos.

## **11. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.-**

- 11.1.** Los datos personales y empresariales proporcionados por los socios al momento de la suscripción al programa PHIO CLUB ALCALINO® serán tratados con estricta confidencialidad y utilizados única y exclusivamente para la operativa del programa, en cumplimiento con la normativa boliviana vigente en materia de protección de datos personales.

**11.2.** El cliente autoriza expresamente a ALIMENTUM BOLIVIA SRL a utilizar sus datos para el envío de comunicaciones relacionadas con el programa, incluyendo información sobre puntos, premios, promociones y actualizaciones del reglamento.

**11.3.** El cliente podrá solicitar en cualquier momento la modificación, actualización o eliminación de sus datos personales de la base de datos del programa, a través de los canales de atención habilitados.

## **12. DISPOSICIONES FINALES.-**

**12.1.** El presente Reglamento PHIO CLUB ALCALINO® cumple con lo dispuesto en la legislación boliviana, en particular con todo referente a programas de fidelización contenido en las disposiciones de la Ley N° 060, la Ley N° 317 y la Resolución Regulatoria N° 01-00004-24 de la Autoridad de Fiscalización del Juego.

**12.2.** ALIMENTUM BOLIVIA SRL se reserva el derecho de modificar el presente Reglamento, informando a los socios de dichas modificaciones con al menos quince (15) días hábiles de anticipación a su entrada en vigencia, a través de los canales habilitados.

**12.3.** Para todos los efectos legales, el domicilio de ALIMENTUM BOLIVIS SRL es Avenida EL REMANZO 8° ANILLO #78, ciudad de Santa Cruz - Bolivia.

**12.4.** Cualquier controversia derivada de la interpretación o aplicación del presente Reglamento será resuelta conforme a la legislación boliviana vigente.

*Santa Cruz, 1 de agosto de 2026*

**OSCAR MARIO SUAREZ ARTEAGA  
REPRESENTANTE LEGAL  
ALIMENTUM BOLIVIA SRL.**