

TERMINOS Y CONDICIONES ALAS CARVAL 2022

¿Qué es Alas?

Alas es un programa de fidelización e incentivos que ofrece Carval para los clientes del canal de Mascotas (Clínicas, Consultorios, Pet shops y Almacenes Agropecuarios) a nivel nacional con el cual se busca reconocer sus compras y preferencia por los productos para mascotas que adquieren a través de sus distribuidores aliados y autorizados.

¿Cómo funciona el programa de fidelización Alas?

El programa ofrece un sistema de acumulación de puntos por las compras que realices a los distribuidores aliados y autorizados y que las reportes al **número de WhatsApp +573157600528** exclusivo del programa. Los puntos los podrás canjear por premios de un catálogo especialmente preparado para el programa a través de la página WEB con el siguiente dominio: www.alascarval.com.co.

¿Cómo ingreso a la página web del programa Alas?

Es muy sencillo, en tu dispositivo con navegador web y conexión a Internet (Computador, Portátil, Tablet, Smartphone) teclea la dirección web www.alascarval.com.co y dirígite al sitio. Necesitarás encontrar la barra blanca y larga ubicada en la parte superior de la página, luego deberás teclear la dirección en dicha barra. Presiona **↵ Enter** para dirígite directamente al sitio web. Asegúrate de que esté bien escrita la dirección de la página.

Cuando estés en la página, en el campo USUARIO ingresa tu número de NIT (número completo, con número de validación, sin puntos ni guiones) y la contraseña preasignada 123456 la cual podrás cambiar luego de tu primer ingreso a la página del programa.

En tu primer ingreso tendrás que diligenciar todos los campos requeridos del formulario de actualización de datos y aceptar 3 documentos, como muestra la siguiente imagen:

- Acepto [términos y condiciones](#)
- Acepto [políticas de privacidad](#)
- Acepto [política de protección de datos](#)

ACTUALIZAR DATOS

Es exactamente el mismo proceso si es que eres un cliente nuevo que quiere participar en el programa de fidelización ALAS de Carval.

En todos los casos es obligatorio diligenciar todos los campos del formulario y aceptar los 3 documentos para poder avanzar, sea para ingresar a la web o para solicitar tu registro en el programa.

Si no cumples con todo el protocolo, te aparecerá una notificación del motivo por el cual se te está negando el ingreso o envío de solicitud de registro.

¿Quiénes participan en el programa ALAS?

Todos aquellos clientes de las distribuidoras aliadas y autorizadas que hayan sido precargados para el lanzamiento del programa y los clientes que soliciten su registro (y sea aprobado) a través de la opción REGISTRARME en la página www.alascarval.com.co.

Todos los clientes (precargados y solicitudes vía web) tendrán que haber aceptado las políticas de privacidad, hábeas data y los términos y condiciones que les aparecerá al final del formulario de actualización de datos en su primer ingreso a la web; o en el proceso de solicitud de registro para participar y disfrutar de los beneficios del programa.

¿Qué hacer si mi establecimiento tiene varias sucursales con un mismo número de Nit?

Se centralizarán los puntos que reportes por las compras de todas las sucursales, es decir, se tendrán en cuenta las facturas de las sucursales que contengan los productos de Mascotas Carval con todas las especificaciones necesarias para ser válidas en el proceso de captura de información de las compras para asignar puntos del programa. Además, debe elegir una sucursal como la principal tanto para recibir los canjes que se realicen en la plataforma al igual que el registro en la plataforma de la persona encargada.

¿Cómo acumulo PUNTOS?

Todas tus compras de productos de mascotas de Carval a través de los distribuidores aliados y autorizados en el programa te permitirán acumular puntos. Envías una foto o escaneo legible de tu factura de compra al **número de WhatsApp +573157600528**. No puedes enviar más de una vez una factura de compra.

A continuación, te mostramos el cuadro de acumulación de puntos por cada COP\$ 50.000 según las compras totales que sean válidas y que reportes durante un mes calendario:

CATEGORÍA MENSUAL SEGÚN VALOR COMPRA ACUMULADA EN FACTURA AUTORIZADA	ACUMULA POR CADA \$ 50.000 CON BASE A LAS COMPRAS TOTALES REGISTRADAS AL MES	PUNTOS GANADOS POR CADA \$50.000
Categoría Alas Blancas \$ 50.000 a \$149.999	\$ 50.000	20
Categoría Alas Bronce \$ 150.000 a \$299.999	\$ 50.000	25
Categoría Alas Plata \$ 300.000 a \$499.999	\$ 50.000	30
Categoría Alas Oro \$ 500.000 a \$699.999	\$ 50.000	35
Categoría Alas Zafiro \$ 700.000 a más	\$ 50.000	40

¿Cómo me calculan los puntos?

Al cierre de cada mes, sumaremos el valor de tus compras totales que hayas reportado con facturas válidas, en Pesos Colombianos de todos los productos de Carval. Quedarás categorizado, y según la categoría en la que quedes, se te asignarán puntos por cada 50.000 pesos según el siguiente cuadro:

CATEGORÍA MENSUAL SEGÚN VALOR COMPRA ACUMULADA EN FACTURA AUTORIZADA	ACUMULA POR CADA \$ 50.000 CON BASE A LAS COMPRAS TOTALES REGISTRADAS AL MES	PUNTOS GANADOS POR CADA \$50.000
Categoría Alas Blancas \$ 50.000 a \$149.999	\$ 50.000	20
Categoría Alas Bronce \$ 150.000 a \$299.999	\$ 50.000	25
Categoría Alas Plata \$ 300.000 a \$499.999	\$ 50.000	30
Categoría Alas Oro \$ 500.000 a \$699.999	\$ 50.000	35
Categoría Alas Zafiro \$ 700.000 a más	\$ 50.000	40

Por ejemplo, si reportaste en total en el mes compras por COP 160.000 pesos en productos para mascotas Carval, quedas en la Categoría Alas Bronce y ganarás 25 puntos por cada COP 50.000 pesos. Además, se te reconocerán los valores intermedios dado el caso que no se pueda dividir por COP 50.000. Por los COP 160.000 pesos del caso anterior, obtendrás un total de 80 puntos.

A más compras que hagas y reportes en el mes, más puntos ganas por cada COP\$ 50.000 de compra.

Por ejemplo, si compras COP\$ 300.000 quedarás en la Categoría Alas Plata, en donde acumularás 30 puntos por cada COP \$ 50.000 de compras. Ganarías 5 puntos más por cada COP\$ 50.000, si quedaras en la Categoría Alas Oro y 10 puntos más que la categoría Alas Plata si quedas en la Categoría Alas Zafiro.

¿Cuándo es válida la factura de compra que reporto para el programa?

Para que sea válida tu factura debes contar con los siguientes requisitos:

- Debe ser una compra realizada a uno de los distribuidores de la tabla que se muestra al final de este numeral.
- La compra debe ser reportada en un plazo no mayor a los 30 días calendario contados a partir de la fecha de emisión que aparece en tu factura. Por ejemplo, si tienes una factura con fecha de emisión en el documento el 3 de mayo de 2020, debes reportarla a más tardar el 3 de junio de 2020. Sin embargo, si la reportas durante mayo, entra en el conteo de compras de mayo y recibirás tus puntos a partir del 15 de junio de 2020. Si las reportas entre el 1 y 3 de junio de 2020, entrará al conteo de junio y recibirás los puntos a partir del 15 de Julio de 2020.
- En resumen, mientras más pronto reportes tu factura, mejor para Ti.
- La factura debe contar con todos los requisitos legales.

DISTRIBUIDORES ALIADOS	CIUDAD	DISTRIBUIDORES AUTORIZADOS	ZONA
StarPets	Nacional	Méndez Ceballos Edna Patricia July Distribuciones	Córdoba, Sucre
Distribuciones Veterinarias	Eje Cafetero	Droguería Veterinaria Ltda.	Cartagena, Bolívar
Ivanagro	Medellín	Angarita Arrieta Juan Pablo Agroveterinaria Juan Pablo	Córdoba, Sucre
Inversiones Alicante	Medellín	Arboleda Diana Marcela	Atlántico, Magdalena, Bolívar
Servicampo	Cali	Bastidas Bolaños María Constanza	Nariño, Cauca
Noga	Bogotá	Premium Veterinaria S.A.S.	Boyacá
Tunjuelito	Bogotá	Laboratorios Unidos de Colombia S.A.	Meta, Casanare
Disprovet	Ibagué	Red Agroveterinaria	Manizales
Central Pecuaria	Ibagué	Amascot Distribuciones Veterinarias	Bucaramanga, Santander
Iris Martínez	Bucaramanga	Dinsuvet Pasto S.A.S	Pasto
Casagro	Bucaramanga		
Andalusa	Barranquilla		
Agromilenio	Bucaramanga y Bogotá		
Inversiones El Rebaño	Medellín		
Jotaagro Distribuciones S.A.S	Medellín		
Unionagro	Bucaramanga		

¿Desde cuándo puedo reportar facturas para ganar puntos si soy un cliente precargado registrado en el programa desde el lanzamiento?

Una vez que estés registrado en el programa, a partir del mes de lanzamiento en **Julio de 2020** y luego que hayas actualizado datos, aceptado términos y condiciones, políticas de privacidad y política de protección de datos, podrás reportar tus facturas de compras que tengan fecha de emisión con el mes de actualización de datos o el mes inmediatamente anterior, de aquí en adelante se debe de cumplir el requisito de reportar facturas en un plazo no mayor a los 30 días calendario contados a partir de la fecha de emisión que aparece en tu factura.

- Acepto [términos y condiciones](#)
- Acepto [políticas de privacidad](#)
- Acepto [política de proteccion de datos](#)

ACTUALIZAR DATOS

¿Desde cuándo puedo reportar facturas para ganar puntos si soy un cliente que se registró en el programa Alas a través de la opción REGISTRARME en la web?



Usuario (NIT) ⓘ

Número completo incluyendo número de verificación sin guiones ni puntos

Contraseña ⓘ

Puedes cambiar de contraseña en la opción Mi perfil/ Cambio de contraseña

[Olvidé mi contraseña](#)

INICIAR SESIÓN

REGISTRARME

A los dos (2) días hábiles siguientes de recibida tu solicitud de REGISTRARME a través de la WEB de ALAS, será aprobado tu registro, te haremos llegar un e-mail de bienvenida confirmando que haces parte del programa, instrucciones, usuario y contraseña. A partir de dicha fecha (o igual) a la que recibes el e-mail de bienvenida, puedes comenzar a reportar tus facturas de compras que tengan fecha de emisión con el mes en el que se realizó el registro o el mes inmediatamente anterior, de aquí en adelante se debe de cumplir el requisito de reportar facturas en un plazo no mayor a los 30 días calendario contados a partir de la fecha de emisión que aparece en tu factura.

Si reporto compras hoy, ¿cuándo voy a tener los puntos cargados en mi perfil correspondientes a esta compra y dónde puedo ver las compras que se han registrado?

Luego del último día de cada mes, se procederá a la tabulación de tus facturas. Se categorizarán con base al total de tus compras de productos Carval, asignando los puntos con base a las facturas válidas que hayas reportado en el mes. Verás reflejados los puntos a partir del día 15 del mes siguiente (o día hábil inmediato siguiente si 15 cae fin de semana o festivo). Las compras válidas que se hayan considerado en el mes para la categorización y acumulación de puntos las podrás ver en la página web www.alascarval.com.co en la sección (botón) MIS COMPRAS.

Ejemplo de MIS COMPRAS:

MIS COMPRAS

Año actual 2020

Mes	Compras Mes	Compras acumuladas	Ver detalle
Enero	300	300	🔍
Febrero	300	300	🔍
Marzo	300	300	🔍
Abril	300	300	🔍
Mayo	300	300	🔍

DETALLE DE COMPRAS

Fecha de Emisión de la Factura	Fecha de Recepción de la Factura	Número de Factura	Razón Social de la Distribuidora	Cantidad	Item(Descripción del producto)	Precio Unitario del Item	Valor Total del Item
15/01/2020	15/06/2020	003	S.A.C	3	Lorem	300	900
15/01/2020	15/06/2020	004	S.A.C	3	Lorem	300	900

Total de Compras: 300

¿En qué momento podré utilizar mis puntos?

Podrás utilizar tus puntos desde el momento en el que los veas reflejados en tu perfil en la sección MIS PUNTOS dentro de la página web www.alascarval.com.co siempre y cuando tengas la cantidad de puntos disponible para el producto deseado.

¿Cómo puedo consultar cuántos puntos tengo?

Ingresando a la página web www.alascarval.com.co con tu usuario (NIT numero completo incluyendo el número de validación sin puntos ni guiones) y contraseña, en la pestaña MIS PUNTOS aparecerá el número de puntos que tienes disponibles; también podrás consultarlos comunicándote a la central de servicio al cliente de Promotick a los números de celular (llamada o Whatsapp) 3184847467 - 3174298377 - 3184852534 de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:30 pm días hábiles y/o enviando un correo electrónico a servicioalcliente@promotick.com.

¿Cómo canjeo mis puntos por premios?

Ingresando a la página web www.alascarval.com.co con tu usuario (NIT número completo incluyendo el número de validación sin puntos ni guiones) y contraseña, agregando al carrito el producto deseado.

Paso a Paso:

- Accede a la página web www.alascarval.com.co
- Identifícate con tu Usuario (NIT numero completo incluyendo el número de validación sin puntos ni guiones) y contraseña.
- Ingresa al botón del catálogo donde podrás ir agregando tus productos al carrito de compras.
- Finaliza dando clic sobre el ícono del carrito y tendrás la opción de ir a revisar los productos y unidades que estás canjeando.
- Por último, le das clic en realizar canje donde validarás tus datos personales, dirección de envío, y finalmente la confirmación del canje.

También puedes realizar canjes llamando a nuestra Central de Servicio al cliente a los números de celular (llamada o Whatsapp) 3184847467 - 3174298377 - 3184852534 de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:30 pm días hábiles.

Recuerda que una vez que confirmas el canje, este ya no puede ser anulado ni modificado.

¿Por cuánto tiempo puedo acumular mis puntos antes de la fecha de su vencimiento?

Tus puntos tendrán vigencia por un periodo de dieciocho (18) meses a partir de la fecha que sean cargados en tu Estado de Cuenta de Mis Puntos en la web del programa. En la sección MIS PUNTOS encontrarás un módulo con aviso de los puntos vencidos. Cuando realices un canje, los puntos que se descuentan para dicha transacción serán los de mayor antigüedad, permitiéndote así que los puntos que queden disponibles en tu cuenta sean los más recientes y por ende los que estén más lejos de la fecha de vencimiento.

¿A dónde llegan mis premios canjeados?

Los premios que canjees llegan a la dirección principal de tu negocio que es la que actualizaste o registraste en el formulario web de datos al inicio del programa. La dirección no puede ser cambiada.

Si requieres un cambio, debes contactarnos llamando a nuestra Central de Servicio al cliente a los números de celular (llamada o Whatsapp) 3184847467 - 3174298377 - 3184852534 de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:30 pm días hábiles o enviando un correo electrónico a servicioalcliente@promotick.com.

Al recibir tu solicitud de cambio de dirección, o algún otro cambio de la sección MI PERFIL, lo trasladaremos a CARVAL para aprobación del cambio. Todo el proceso de cambio de data de tu PERFIL puede tomar aproximadamente 7 días hábiles a partir del día hábil siguiente que lo solicites por los canales informados.

¿Cuándo llegan mis premios canjeados?

Entre 7 y 15 días hábiles a partir del día siguiente hábil de tu fecha de canje, aplica para los productos de los catálogos para Ti y Tu Familia y Bonos Virtuales, para los catálogos para Tu Clínica y para Tu negocio la entrega de premios canjeados será entre 10 y 30 días hábiles a partir del día siguiente hábil de la fecha de canje.

¿Cuál es el código de mi canje y cómo puedo darle seguimiento?

Cuando realices un canje vía web o central de atención, recibirás un e-mail de confirmación de canje en tu dirección de correo electrónico registrado, en el cual tendrás asignado un número de pedido. Con este número podrás hacer seguimiento del canje llamando a nuestra Central de Servicio al Cliente a los números de celular (llamada o Whatsapp) 3184847467 - 3174298377 - 3184852534 de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:30 pm días hábiles o enviando un correo electrónico a servicioalcliente@promotick.com.

Cuando realices un canje, recibirás un mensaje semejante a este:

¡GRACIAS POR TU REDENCIÓN!

Nombre:	Celular:
Fernando Rodríguez	123456789
Nº de cédula de ciudadanía:	Fecha estimada de entrega:
3457890	10 a 15 días hábiles
Nº de pedido:	Dirección de entrega:
0001256	Calle Independencia 1214 Dpto. 450

¿Si deseo mayor información, a través de que canales puedo comunicarme?

Puedes comunicarte a la Central de Servicio al Cliente de Promotick a los números de celular (llamada o Whatsapp) 3184847467 - 3174298377 - 3184852534 de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:30 pm días hábiles o enviando un correo electrónico a servicioalcliente@promotick.com.

¿Puedo recuperar los puntos vencidos?

No, los puntos tienen vigencia de 18 meses a partir de ser cargados. Si no son usados antes de su vencimiento se pierden.

¿Qué pasa con mis puntos si me retiro del programa?

Tendrás **30 días calendario** para usarlos desde la solicitud del retiro. Vencidos esos días tu cuenta, se desactivará por completo.

¿Cómo puedo realizar un cambio en la sección de MI PERFIL?

Si requieres un cambio de la sección MI PERFIL, debes contactarnos llamando a nuestra Central de Servicio al cliente a los números de celular (llamada o Whatsapp) 3184847467 - 3174298377 - 3184852534 de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:30 pm días hábiles o enviando un correo electrónico a servicioalcliente@promotick.com.

Al recibir tu solicitud de cambio de la sección MI PERFIL, lo trasladaremos a CARVAL para aprobación del cambio. Todo el proceso de cambio de data de tu PERFIL puede tomar aproximadamente 7 días hábiles a partir del día hábil siguiente que lo solicites por los canales informados.

Si la modificación es de cambio de correo electrónico corporativo a una cuenta personal esta solicitud debe contener la aprobación del representante legal por correo electrónico o carta, si el cambio es por otra cuenta corporativa no es necesario esta aprobación. Para cambio de dirección registrada en el programa se debe enviar la solicitud con la aprobación del representante legal vía carta o correo electrónico.

¿Con quién me puedo comunicar si tengo una duda o pregunta?

Puedes comunicarte a la Central de Servicio al Cliente de Promotick a los números de celular (llamada o Whatsapp) 3184847467 - 3174298377 - 3184852534 de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:30 pm días hábiles o enviando un correo electrónico a servicioalcliente@promotick.com.

¿Qué debo hacer cuando la empresa de transporte llega con mi premio?

El cliente o en su defecto una persona responsable debe revisar y verificar el contenido que se encuentre en perfecto estado en presencia del transportador antes de dar el concepto de recibido, si estás de acuerdo con lo recibido firmarás el documento "guía" de la empresa transportadora, de lo contrario por favor no lo recibas y registrarás esta novedad dentro del documento "guía" de la empresa transportadora. Esto es muy importante ya que es un soporte en caso de reclamaciones con la empresa transportadora, ya que una vez que se retira el transportador y no se verifica y plasma la novedad en el documento no hay validez para reclamación a la empresa transportadora.

¿Qué debo hacer si mi premio tiene defectos de fabrica?

Luego de entregado el producto redimido podrás hacer las reclamaciones y devoluciones por garantía llamando a los números de (llamada o Whatsapp) 3184847467 - 3174298377 - 3184852534 de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:30 pm días hábiles o enviando un correo electrónico a servicioalcliente@promotick.com. Para la devolución se debe entregar el producto o premio en su empaque original sin daños externos ni en su estructura, En el caso de ser por garantía de electrodomésticos, cuando se encuentren averiados se solicitará revisión del centro de servicio autorizado sin costo para el cliente. Las garantías de cada producto están sujetas a las condiciones ofrecidas por el proveedor de cada producto y serán informadas en el catálogo de productos que se encuentra en la Web del programa, es muy importante que revises toda la información del producto (Detalle de producto y Términos y Condiciones) antes de realizar tu canje.

El presente documento de términos y condiciones lo acepta el cliente participante en el programa ALAS de Carval al momento de enviar su actualización de datos o enviar su solicitud de registro en el programa. La redención de premios está sujeta a existencias, en caso de falta de existencias se le avisará al cliente para que redima sus puntos con otro premio.

Carval se reserva el derecho a cambiar los Términos y Condiciones, ejecución del programa ALAS y participación de clientes en cualquier momento, así como para dar por terminado en cualquier tiempo el programa ALAS, sin que el cliente tenga derecho a redimir puntos.