#### PREGUNTAS FRECUENTES

## PROMOCIÓN ISABEL: 210 tarjetas por valor de 200 € cada una

# ¿Qué productos debo adquirir para participar en la promoción?

Todos los productos de la marca ISABEL, con al menos una referencia con producto de Atún de pesca responsable por un importe mínimo de 10 euros en el ticket de compra que adjuntes al participar.

Los productos de Atún de pesca responsable los identificarás por un sello de AENOR que está en el frontal del pack.





#### ¿En qué enseñas/supermercados puedo encontrar los productos?

En la mayoría de supermercados e hipermercados, a excepción de Mercadona.

#### ¿Puedo incluir más de un ticket de compra o factura para llegar al importe mínimo de 10 €?

No. El ticket de compra o factura que adjuntes para participar debe ser único y debe cumplir con las condiciones de importe mínimo de productos ISABEL (10 €) y contener al menos una referencia de Atún de Pesca Responsable.

#### ¿Puedo participar más de una vez con el mismo ticket de compra?

No, cada ticket de compra o factura que cumpla con los requisitos de la promoción sólo da derecho a una participación.

#### ¿En el ticket pueden aparecer productos de otras marcas y/o categorías?

Si. Siempre y cuándo en dicho ticket se identifique perfectamente la compra de los productos ISABEL y su importe, así como el/los productos de Atún de Pesca Responsable y la fecha y lugar de compra.

# ¿Cómo identifico el producto de Atún de Pesca Responsable (APR) de Isabel?

Son aquellos productos de atún de ISABEL que tienen un sello AENOR de Atún de Pesca Responsable en el frontal del pack. A continuación, puedes ver los productos en concreto.

- 1. Atún aceite girasol RO-85 Pack3 APR
- 2. Atún aceite girasol RO-85 Pack6 APR
- 3. Atún aceite girasol RO-85 Pack6 APR PECES
- 4. Atún aceite girasol RO-400 APR
- 5. Atún aceite girasol RO-85 Pack6 PROMO APR
- 6. Atún aceite girasol RO-85 Pack6+2 APR
- 7. Atún aceite girasol RO-950 APR
- 8. Atún aceite oliva RO-85 Pack3 APR
- 9. Atún aceite oliva RO-85 Pack6 APR
- 10. Atún aceite oliva RO-85 Pack 4 PROMO APR
- 11. Atún claro aceite oliva virgen extra Ligero RO-85 Pack3+1 APR
- 12. Atún claro aceite oliva virgen extra Ligero RO-85 Pack3 APR (ALCAMPO)
- 13. Atún claro aceite oliva RO-85 Pack3+1 APR
- 14. Atún claro aceite oliva RO-85 Pack6 APR
- 15. Atún claro aceite oliva RO-85 Pack3 APR
- 16. Atún claro super natural RO-85 Pack3+1 APR
- 17. Atún claro al natural RO-85 Pack3 APR
- 18. Atún claro aceite girasol RO-85 Pack3 APR
- 19. Atún claro escabeche RO-85 Pack3 APR



# La página web me pide que introduzca mi dirección de email, pero ya la he introducido dos veces en las casillas correspondientes.

Es una forma de doble verificación. Se pide introducir dos veces la dirección email para confirmar que ha sido tecleada correctamente. Si la web da un mensaje de error, significa que se ha introducido incorrectamente en una de las casillas. Por favor, verifica ambas casillas para confirmar que ambas son exactamente iguales y que no se han escrito espacios al final de alguna de las dos.

#### ¿Qué es el número de ticket?

El número de ticket es un identificador del ticket de compra o factura que puede aparecer como: número de ticket, número de factura simplificada o número de ticket de compra. En caso de duda, puedes consultar con el establecimiento donde has realizado la compra.

## Me pide que envíe el ticket de compra. ¿A qué se refiere?

Para participar en el sorteo, es necesario que se aporte la prueba de compra, es decir, el ticket de compra o factura del establecimiento donde se han adquirido los productos. Para mayor comodidad, puedes escanearlos o fotografiarlos y cargarlos directamente desde tu ordenador o teléfono móvil con cámara en el momento del registro. Una vez enviado, sabrás al instante si has sido ganador o no, a expensas de que validemos tu participación, ya que, para ser efectivamente ganador, debemos comprobar que tanto tu participación como el ticket de compra que has adjuntado cumple con todos los requisitos incluidos en las bases legales. En un plazo máximo de 5 días (sábados,

domingos y festivos no incluidos) revisaremos tus datos y tu ticket de compra adjuntado y te mandaremos un email confirmándote si efectivamente has ganado el premio o no.

Es importante que guardes el ticket de compra o factura hasta saber si eres uno de los ganadores, ya que se podrá exigir en caso de ser ganador.

#### No puedo subir el ticket de compra al site ¿Cómo lo tengo que hacer?

Mediante el botón "Examinar" debe buscarlo en el dispositivo con el que se esté registrando o realizar la fotografía en el momento y seleccionar la imagen.

Tamaño máximo: 5Mb. Formatos aceptados: jpg, jpeg, png, bmp

# Tras participar, me aparece el mensaje de que he resultado ganador a expensas de validar que mi participación cumple con todas las condiciones ¿qué significa eso?

Al ser un sorteo por "momento ganador", en el momento en el que participas, si lo haces en uno de los momentos ganadores correspondiente, el sistema te identifica como tal. Pero para ser efectivamente ganador, debemos comprobar que el ticket de compra que has adjuntado cumple con todos los requisitos incluidos en las bases legales. En un plazo máximo de 5 días (sábados, domingos y festivos no incluidos) revisaremos tus datos y tu ticket de compra o factura adjuntada y te mandaremos un email confirmándote si efectivamente has ganado el premio o no. Y en caso afirmativo, te explicaremos los siguientes pasos para poder disfrutar del premio. Por favor, revisa tu bandeja de entrada y de SPAM para constatar la recepción de dicho email.

# Una vez me confirméis la validación del ticket de compra o factura y que, por tanto, soy uno de los ganadores ¿cuándo dispondré del premio?

Con los datos de cierre de cada mes, enviaremos por correo certificado los premios a la dirección que facilitaste en el formulario. Así, si has resultado ganador en septiembre, la primera quincena de octubre recibirás tu premio, y si en cambio has resultado ganador en octubre, recibirás tu premio la primera quincena de noviembre. Como es una carta certificada, recuerda que si no hay nadie en tu domicilio deberás ir a recogerla a la oficina de correos que te indique el aviso de entrega.

# ¿Que pasa si el ticket de compra o factura de uno de los participantes inicialmente premiado, no cumple con las condiciones de las bases legales?

En el supuesto de que el participante inicialmente premiado no observe los requisitos o no cumpla con alguna de las condiciones indicadas en las bases legales de la promoción, se establecerá un nuevo momento ganador por el mismo sistema aleatorio.

# He sido ganador pero no dispongo del ticket de compra porque lo he hecho a través de internet en la plataforma Lola Market ¿Qué hago?

Lola Market prepara tu factura de manera automática vía correo electrónico cuando tu Personal Shopper realiza la entrega de tu compra. Para ello es importante que facilites toda la información fiscal al momento de crear tu cuenta si no lo has hecho así ponte en contacto con su equipo de Customer Care a través de su web y te enviaran la factura a tu email.

#### ¿Es necesario activar la tarjeta Prepago Mastercard® Biodegradable para poder usarla?

Si, la tarjeta debe ser activada antes de su uso. En la carta que recibirás junto a tu Tarjeta Prepago Mastercard® biodegradable de 200 €, encontrarás las instrucciones para la correcta activación de la misma. Tendrás 60 días, a contar desde la fecha de la carta, para activarla. Esta tarjeta tiene una fecha de caducidad que viene impresa en el propio frontal de la tarjeta.

# ¿Dónde puedo usar la tarjeta Prepago Mastercard® Biodegradable?

Puedes utilizarla para realizar compras en establecimientos o sitios web que acepten esa forma de pago, de acuerdo a los Términos y Condiciones de Mastercard® o del establecimiento de compra. No es válida para ser utilizada en

cajeros automáticos o retiradas de dinero en efectivo. Al ser una tarjeta nominativa es posible que algún establecimiento o sitio web te exijan identificarte.

# ¿Cómo sabré el saldo del que dispongo en cada momento?

En la misma web de activación de la tarjeta dispondrás de un apartado donde podrás ver esta información.

### ¿La tarjeta tiene fecha de caducidad?

Si la fecha de caducidad está impresa en el frontal de la tarjeta. Esta fecha de caducidad es de 12 meses desde su emisión. Después de este periodo la tarjeta quedará inactiva.

### ¿Qué pasa si pierdo o me roban la tarjeta Prepago Mastercard® Biodegradable y no he gastado todo el dinero?

Tal y como establecen las bases legales, y sintiéndolo mucho, la tarjeta no será reemplazada en caso de caducidad, robo, pérdida o deterioro.

Si tiene alguna duda adicional puede revisar las <u>bases legales de la promoción</u> o puede contactar con nosotros dirigiéndose a: info@helloyalty.com o en el teléfono 902 112 403.