

## Preguntas Frecuentes

### **¿Cuántos pedidos puedo hacer en el programa?**

Puedes realizar varios pedidos hasta agotar tu saldo; no necesitas utilizar tu saldo en un solo pedido.

### **¿Hasta cuándo puedo canjear mis puntos?**

Puedes canjear tus puntos mientras el programa esté vigente. Los puntos caducan al finalizar el año natural en el que fueron adquiridos. Consulta las Condiciones Generales para conocer la duración del programa y la política de caducidad. Ten en cuenta que, una vez caducados, los puntos se perderán y no podrán canjearse.

### **¿Puedo intercambiar mis puntos?**

Lo sentimos, pero los puntos son personales y no pueden compartirlos o repartirlos con otros participantes. ¡Son solo para ti!

### **No tengo puntos suficientes para uno de los premios, ¿puedo completarlo con dinero? ¿Puedo cambiar mis puntos por dinero?**

Imposible. Los puntos no se pueden canjear por dinero y sólo se pueden canjear por los productos que aparecen en el catálogo que aparece en el programa. Tampoco se pueden completar los puntos que te faltan con dinero.

### **¿Cada cuánto se cargan puntos?**

Los puntos se pueden cargar en cualquier momento y no hay una fecha exacta para su carga, ya que depende de las campañas en las que participas. Pero no te preocupes, cada vez que haya una nueva carga de puntos o finalice una campaña, recibirás una comunicación por email para informarte.

### **No estoy de acuerdo con los puntos que tengo cargados, ¿qué puedo hacer?**

Si crees que hay un error en los puntos cargados, ponte en contacto con tu supervisor o responsable comercial. También nos puedes hacer llegar tus dudas a través de la sección de Contacto.

### **¿Cómo recibo mis incentivos canjeados?**

En el caso de los incentivos digitales, los tienes disponibles en tu sección de Mis Canjes, desde donde te los puedes descargar. Ten en cuenta la fecha de caducidad de la descarga, ya que una vez pasada, no podrás volver a descargarte el incentivo.

### **¿Cuánto tiempo tengo para disfrutar de mi incentivo que ya me he descargado?**

Eso dependerá de cada incentivo. En el mismo voucher del incentivo se muestran las condiciones y fechas para poder utilizarlo.