

## FAQs de la Promoción "Fresqueate con Mexsana"

### a) ¿Qué requisitos debo cumplir para poder participar en la promoción?

Para poder participar en la promoción debes ser mayor de edad (Cumplidos antes del 1 de agosto del 2025), vivir en Colombia, al igual que, aceptar los términos y condiciones de la promoción, el aviso de privacidad y autorizar el tratamiento de tus datos.

### b) ¿Qué productos participan en la promoción?

Los Productos y presentaciones participantes en la ACTIVIDAD (en adelante los "Productos Participantes), y sobre los cuales el Participante deberá realizar las compras en los SUPERMERCADOS participantes, son exclusivamente los siguientes:

- MEXSANA ANTIBACTERIAL TALCO 150 + 85GR
- MEXSANA ANTIBACTERIAL TALCO 300 + 85GR
- MEXSANA AVENA TALCO 300 + 85GR
- MEXSANA DUOPACK ANTIBACTERIAL 260MLX2
- MEXSANA DUOPACK LADY 260MLX2
- MEXSANA DUOPACK AVENA 260MLX2

Cualquier otra marca, producto o presentación diferente a las descritas en el cuadro anterior NO participa de la ACTIVIDAD.

### c) ¿Cómo puedo registrar mis facturas?

1. Durante la vigencia de la ACTIVIDAD los Participantes deberán comprar los productos participantes.
2. Realizada la compra, el Participante deberá registrar sus facturas ingresando a el chatbot de WhatsApp +57 1 5520010
3. Subir una foto clara de la factura, asegurándose de que se vea la fecha, el almacén y los productos comprados.
4. Si eres una de las primeras personas en registrar tu factura en el día, podrás ser el ganador de una recarga de 10.000 en Nequi.
5. Si eres uno de los participantes con mayor valor registrado según la suma de facturas en el día, podrás ser el ganador de cien mil pesos en Nequi.
6. El ChatBot le pedirá registrar sus datos personales, para lo cual, el Participante previamente deberá aceptar los términos y condiciones de la **ACTIVIDAD**, el Aviso de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales. Los datos que sean suministrados por los Participantes deberán ser veraces, completos y actuales, ya que serán los datos que el **SUPERINCENTIVOS** utilice para contactar a los Participantes Ganadores. Para este efecto, el **ORGANIZADOR** y/o su designado **SUPERINCENTIVOS S.A.S** podrá contactar al Participante y/o Participante Ganador, mediante uno y/o todos los datos de contacto suministrados por el Participante en el ChatBot.
7. Si su factura fue correcta, será notificado via Chatbot.

**d) ¿Cuánto dura la promoción “Fresqueate con Mexsana”?**

La promoción tiene una duración de 8 semanas comenzando el 1 de agosto de 2025 a las 12:00 p.m hasta el 30 de septiembre de 2025 a las 11:59 a.m.

**e) ¿Cuántos premios se entregarán semanalmente?**

Los premios semanales se van a distribuir de la siguiente manera:

350 recargas de 10.000 semanales

7 recargas de 100.000 semanales

5.000.000 al final de la promoción

**f) ¿Cómo se si he ganado un premio?**

Para las recargas, si eres uno de los primeros participantes en registrar tu factura en el día, serás contactado por el chatbot o por alguno de los datos registrados en la web en un plazo de 24 a 48 horas. Para la recarga de 100.000 pesos por Nequi, si tienes el mayor monto facturado registrado en el día, recibirás un mensaje de WhatsApp con un código para redimir la recarga a través de Nequi.

**g) ¿Puedo participar más de una vez?**

Cada Participante podrá ganar solo UNA vez por semana el premio de \$10.000 y \$100.000 COP respectivamente, esto quiere decir que podrá ganar un total de OCHO veces el premio de \$10.000 COP y un total de OCHO veces el premio de \$100.000 COP.

**h) ¿Cuántas facturas puedo registrar al día?**

Diariamente puedes registrar las facturas que desees, siempre y cuando estas tengan los productos participantes y sean de los almacenes autorizados.

**i) ¿Cómo redimo mi recarga?**

Una vez sean validadas tus facturas y seas notificado de que eres uno de los ganadores, te llegará un código con una recarga de Nequi por Whatsapp. El participante ganador tendrá la vigencia de la promoción (1 de agosto de 2025 hasta el 30 de septiembre de 2025) y 30 días adicionales después de finalizar la promoción para redimir el código enviado.

**j) ¿Qué debo hacer si mi factura no es aceptada?**

Asegúrate de que la factura cumpla con los requisitos mencionados en la promoción:

- Las facturas son de los almacenes autorizados para esta actividad y los productos participantes.
- Las facturas se encuentran en buen estado, sin tachones o rayaduras.
- La factura fue emitida dentro de la vigencia de la actividad (Desde el 1 de agosto de 2025 hasta el 30 de septiembre de 2025).
- Si crees que tu factura es válida y fue rechazada, contacta a nuestro servicio de atención a [superatencion@superincentivos.com](mailto:superatencion@superincentivos.com).

**k) ¿Puedo comprar los productos participantes en cualquier tienda o supermercado?**

No. Para participar en la actividad solo serán válidas las compras de los productos en los almacenes autorizados: No se aceptarán facturas de otros establecimientos.

Los almacenes autorizados son:

- SUPERTIENDAS CANAVERAL S.A.S
- MERCAMIO
- SUPERMERCADOS MERCACENTRO SAS
- MERCALDAS
- INVERSIONES EURO
- SUPER VAQUITA LA 33
- VAQUITA EXPRESS
- MERCADOS ZAPATOCA S.A
- INVERCOMER DEL CARIBE S A S
- MAS X MENOS
- ALMACENES EXITO S.A
- Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A
- PASADENA SUPERMERCADOS

**l) ¿Cuánto tiempo tarda en validarse mi factura?**

El proceso de validación puede tardar de 24 horas a 48 horas después de haber subido la factura. Si después de este tiempo no recibes confirmación, revisa que la foto sea clara y cumpla con los requisitos o contacta al correo [superatencion@superincentivos.com](mailto:superatencion@superincentivos.com),

**m) ¿Cómo sé si mi factura fue aceptada o rechazada?**

Si tu factura es aceptada, recibirás una confirmación en el chatbot de WhatsApp o en el sitio web. Si es rechazada, recibirás un mensaje con la razón del rechazo, por ejemplo, si la imagen no es clara, si la compra no fue en un almacén participante o si el producto no es participante.

**n) ¿Puedo participar con una factura en la que compré otros productos que no están en la promoción?**

Sí, siempre que la factura incluya al menos uno de los productos participantes. Otros productos no serán tenidos en cuenta para la promoción.

**o) ¿Cómo puedo ser el ganador de la recarga de Nequi de \$100.000 COP?**

El ganador de la recarga diaria es el participante que haya registrado el mayor valor de compras en productos participantes en ese día. Para aumentar tus posibilidades, puedes registrar varias facturas con montos altos en un mismo día.

**p) ¿Dónde puedo ver la lista de ganadores?**

Los ganadores serán contactados directamente por WhatsApp o podrás solicitar el listado de ganadores a [superatencion@superincentivos.com](mailto:superatencion@superincentivos.com).

**q) ¿Puedo reclamar el premio en efectivo en lugar de la recarga de Nequi?**

No. La recarga de Nequi no es transferible, no se puede cambiar por efectivo ni por otro premio.

**r) ¿Dónde puedo encontrar los términos y condiciones completos de la promoción?**

Puedes consultar los términos y condiciones por medio de la opción TyC del Chatbot de WhatsApp o desde la página web [fresquea.com](http://fresquea.com).

**s) ¿A dónde puedo escribir en caso de dudas o preguntas?**

Todas las preguntas que tengas de la actividad debes realizarlas a través del correo de atención al cliente: [superatencion@superincentivos.com](mailto:superatencion@superincentivos.com).

Las respuestas en algunas ocasiones podrán llegar al SPAM de tu correo a correos no deseados. El tiempo estimado de respuesta por parte del Superincentivos es de quince (15) días hábiles.

**t) ¿Con que línea de atención me debo comunicar en caso de tener problemas con mi recarga de Nequi?**

En caso de tener algún inconveniente con tu recarga de Nequi, entra al link: ¿Tienes una queja o reclamo? Conoce los canales de atención Nequi – Centro de ayuda donde podrás encontrar los canales de atención con los cuales te podrás comunicar incluyendo el correo electrónico [superatencion@superincentivos.com](mailto:superatencion@superincentivos.com).

**u) ¿Qué debo hacer para desactivar las notificaciones del ChatBot?**

Para poder desactivar las notificaciones, deberás mandar un mensaje que diga “Desactivar notificaciones”. Después de esto, no recibirás ninguna notificación de la promoción.

**v) ¿Puedo redimir el código de Nequi con otro número de celular?**

Si, el código de Nequi que reciben los participantes ganadores puede ser redimido con cualquier número telefónico, correo y documento de identidad/cédula de extranjería inscrito en Nequi.

**w) ¿Qué pasa si no tengo cuenta de Nequi?**

Para poder redimir el premio, es necesario contar con una cuenta de Nequi.

**x) ¿Qué pasa si no redimo el premio de Nequi dentro del plazo establecido?**

Tal como se mencionan en nuestros términos y condiciones que puedes consultar en [fresquea.com](https://www.fresquea.com), después de que se acabe la vigencia de la promoción vas a tener 30 días adicionales para redimir tu premio. Si no lo haces en el tiempo establecido, perderás el derecho a reclamarlo.