

Preguntas Frecuentes Campaña “El 11 somos todos”

**PARA CONOCER TÉRMINOS Y CONDICIONES, INGRESE A LA PLATAFORMA
www.El11SomosTodos.pe**

1. ¿Qué es “El 11 somos todos”?

Es una campaña creada por El Banco BBVA Continental y Mastercard, que promueve el uso de sus Tarjetas de Crédito y/o Débito del Hinchab BBVA Continental Mastercard. La campaña es para cualquier persona que en algún punto de La Campaña tenga dicha tarjeta, premiándolos por acumular Goles, los cuales se van acumulando al realizar compras con las tarjetas mencionadas en establecimientos de comercio a través de POS y/o comercio electrónico a nivel nacional e internacional. Los participantes pueden escoger si además de participar individualmente, desean participar apoyando a un Colegio, de modo que existen premios individuales y otros colectivos para el Colegio ganador.

2. ¿Cuál es la Vigencia de la Campaña?

Participación individual

- La vigencia de la campaña para ganar el paquete para la CONMEBOL Copa América Brasil 2019, inicia el 22 de enero de 2019 a las 00:00 y finaliza el 15 de mayo de 2019 a las 11:59pm.
- Para los demás premios individuales, la vigencia de la campaña inicia el 22 de marzo de 2019 a las 00:00 horas y finaliza el 31 de mayo de 2019 a las 11:59 pm, o cuando se agoten los premios disponibles para canjear, lo que primero ocurra.

Participación colectiva

- En cuanto a la participación colectiva para el Tour del Trofeo, la vigencia de la campaña inicia el 22 de marzo de 2019 a las 00:00 horas y finaliza el 5 de mayo de 2019 a las 11:59pm.
- En cuanto a la participación para los demás premios colectivos, la vigencia de la campaña inicia el 22 de marzo de 2019 a las 00:00 horas y finaliza el 31 de mayo de 2019 a las 11:59pm.

3. ¿Cuál es la vigencia para la acumulación de goles?

Participación individual

- Para ganar el paquete para la CONMEBOL Copa América Brasil 2019, la vigencia para acumular Goles inicia el 1 de enero de 2019 a las 00:00 y finaliza el 15 de mayo de 2019 a las 11:59pm.
- Para los demás premios individuales, la vigencia para acumular Goles inicia el 1 de enero de 2019 a las 00:00 horas y finaliza el 31 de mayo de 2019 a las 11:59 pm, o cuando se agoten los premios disponibles para canjear, lo que primero ocurra.

Participación colectiva

- Para el Tour del Trofeo, la vigencia para acumular Goles inicia el 1 de enero de 2019 a las 00:00 horas y finaliza el 5 de mayo de 2019 a las 11:59pm
- En cuanto a la participación colectiva para los demás premios colectivos, la vigencia para acumular Goles inicia el 1 de enero de 2019 a las 00:00 horas y finaliza el 31 de mayo de 2019 a las 11:59pm, o cuando se agoten los premios disponibles para canjear, lo que primero ocurra.

4. ¿Cuál es la vigencia para canjear premios?

Participación individual

- La vigencia para la redención de vales es desde el 1 de mayo de 2019 hasta el 31 de mayo de 2019, o cuando se agoten los vales disponibles para canjear, lo que primero ocurra.
- El paquete para la CONMEBOL Copa América Brasil 2019 se sorteará el 17 de mayo entre los usuarios que hayan canjeado un vale de la galería 4 (a partir de 5.000 goles acumulados)

Participación colectiva

- El paquete del Tour del Trofeo – “Meet & Greet” lo ganará el Colegio que al 5 de mayo tenga la mayor cantidad de goles a la fecha.
- El colegio que al 31 de mayo de 2019, tenga la mayor cantidad de goles acumulados podrá jugar un partido con los ex jugadores “Glorias del fútbol peruano”. Los detalles del evento como locación y hora serán informados por el mismo Colegio ganador directamente.
- Los 4 Colegios que hayan acumulado más Goles al 31 de mayo de 2019, disputarán un torneo intercolegial por la Copa del Hincha. Se realizará en Junio – Julio del 2019.

5. ¿Quiénes pueden participar en la campaña “El 11 somos todos”?

Personas naturales mayores de 18 años que en algún punto de la Campaña sean titulares de una Tarjeta Crédito y/o Débito del Hincha BBVA Continental Mastercard. Estas mismas personas son las que escogen si quieren participar individualmente, o si además de participar individualmente también quieren participar apoyando a un Colegio.

6. ¿Qué son los “Goles”?

Los goles sirven para ganar premios y se van acumulando a medida que el participante empiece a usar su tarjeta Crédito y/o Débito del Hincha BBVA Continental Mastercard durante la vigencia de la campaña. Cada S/10 acumulados en el monto de facturación equivalen a 1 Gol.

7. ¿Cómo participar? Mecánica de la campaña

1. El participante debe tener o sacar una Tarjeta de Crédito y/o Débito del Hincha BBVA Continental Mastercard durante la vigencia de la campaña.

2. El participante debe ingresar a la plataforma www.el11somostodos.pe, ingresar sus credenciales y especificar si quiere participar individualmente o si además quiere participar apoyando a un Colegio. Una vez haya escogido la modalidad de participación no hay vuelta atrás.
3. A medida que el Participante use su Tarjeta de Crédito y/o Débito del Hincha BBVA Mastercard durante la vigencia de la campaña en establecimientos comerciales a través de POS (datáfonos) y/o comercio electrónico a nivel nacional e internacional, el sistema irá convirtiendo el monto de facturación en Goles, y las subirá al sistema, de este modo, el participante podrá ganar premios a medida que vaya acumulando goles.
4. En cuanto a la participación individual existen 4 galerías de premios, las cuales se habilitan al momento en que el Participante acumule diferentes cantidades de goles; la primera galería se habilita a los 300 goles, la segunda a los 500, la tercera los 1500 y la cuarta a los 5000 goles. En cada galería hay 4 premios diferentes y solo se puede canjear un premio por cada galería. El Participante puede escoger cual quiere, siempre y cuando tenga los Goles acumulados requeridos para dicho premio, y además haya disponibilidad del mismo.
5. El premio mayor individual, que es el paquete a un partido de la CONMEBOL Copa América 2019, se rifará entre los usuarios que al 15 de mayo haya canjeado los 4 premios de las galerías. El sorteo se realizará el 17 de mayo ante notario.
6. En cuanto a la participación por Colegios, ganará el Tour del Trofeo aquel que tenga la mayor cantidad de goles acumulados a su nombre al 5 de mayo. En caso de haber un empate se sorteará el premio.
7. canjear nacimiento y seleccionar el premio de alguna galería que tenga habilitada; en dicho instante, se le enviarán los términos y condiciones del premio que seleccionó a su correo electrónico, al igual que las instrucciones de redención.
8. En las fechas estipuladas, serán entregados los premios principales, los del Colegio y el de la participación individual.

8. ¿De qué valor son los vales?

Hay 4 tipos de valores de los vales individuales, a cada uno se accede acumulando una cantidad distinta de goles. La primera galería tiene vales con un valor de S/50 y para poder canjear uno el participante debe haber acumulado al menos 300 goles. La segunda galería tiene vales con un valor de S/100 y para canjear un vale de esta galería el participante debe haber acumulado 500 goles. La tercera galería tiene vales con un valor de S/250 y el participante debe haber acumulado 1500 goles para poder canjear uno. Finalmente, la cuarta galería tiene vales con un valor de S/350 y el participante debe haber acumulado 5000 goles para poder canjear uno.

9. ¿Si canjeo un vale me descuentan goles?

La redención de un vale no indica disminución de Goles, es decir, para efectos de la campaña los Goles se siguen acumulando.

10. ¿Si canjeo un premio me descuentan goles?

Para los premios individuales existe un tope de 4 redenciones, sin embargo no se puede canjear más de un premio en la misma galería. Por más de que se pueda canjear más de un

vale al mismo tiempo, no significa que estos puedan unirse para crear un vale de mayor valor , cada vale es independiente del otro.

11. ¿Dónde puedo conocer los premios que puedo canjear? ¿Es posible que se agoten?

Las 4 galerías de premios están publicadas en la página www.el11somostodos.pe, a la cual se debe ingresar con su DNI y fecha de expedición. Si el producto está en el catálogo, significa que hay al menos una unidad disponible. Los premios están sujetos a la disponibilidad de inventario y hasta agotar existencias, por lo tanto sí es posible que determinado producto se agote. Una vez se agote el producto será desmontado del catálogo de premios, y el Participante únicamente podrá canjear aquellos disponibles.

12. ¿Qué premios puedo canjear?

Los premios son vales de consumo, los cuales tienen un monto que puede ser usado en un comercio específico. El Participante tiene la responsabilidad de verificar los términos y condiciones de redención de cada producto. Estos podrán ser canjeados una vez los participantes alcancen los goles necesarios para dicho producto. Los premios que no son vales son las camisetas de la selección peruana, las entradas a los partidos, y los premios colectivos.

13. ¿Puedo cambiar un vale por dinero en efectivo?

No. Bajo ninguna circunstancia el vale podrá ser intercambiado por dinero en efectivo. El vale sirve para ser utilizado en un comercio específico, el cual está especificado al momento de redención.

14. ¿Qué son Vales cargados con dinero?

Son vales de consumo tipo gift card, los cuales son válidos únicamente por el valor que aparece en el mismo y que pueden ser utilizados en un comercio específico indicado. Este vale se debe llevar al establecimiento de comercio indicado para ser redimido. Las instrucciones de redención de cada vale pueden cambiar y estas se especificarán en el mail en el que se recibe dicho vale. Una vez entregado el vale, es responsabilidad de El Participante velar por la custodia del mismo, con el fin de evitar que sea utilizado por otras personas.

15. ¿Cuáles son las Transacciones válidas que acumulan goles?

Únicamente serán válidas las compras realizadas con la Tarjeta de Crédito y/o Débito del Hincha BBVA Continental Mastercard en los establecimientos comerciales a través de POS y/o comercio electrónico.

No acumulan Goles los consumos en casinos, disposición de efectivo, pago de impuestos, pago de servicios públicos, débitos automáticos, pagos realizados a través de Banca por Internet www.bbvacontinental.pe y/o pagos que se realicen en el módulo de recaudaciones en las ventanillas de las oficinas

16. ¿Qué hacer si tuvo que cambiar su tarjeta y ya estaba participando?

La acumulación de facturaciones y de comunicaciones están registradas al DNI de los usuarios, por consiguiente, si El Participante cambia su Tarjeta de Crédito y/o Débito del Hincha BBVA Continental Mastercard posterior al 1 de enero de 2019, la nueva Tarjeta quedará asociada

al número de identificación del usuario, y por ende también quedará asociada a la acumulación de goles.

17. ¿Cómo se redime un premio individual?

Para canjear uno de los premios, el participante debe:

- A. Alcanzar la cantidad de goles necesarios de alguna de las galerías
 - B. Ingresar a la página www.el11somostodos.pe con su DNI y fecha de nacimiento
 - C. Consultar el catálogo de premios (Galería de premios)
 - D. Al momento de cumplir los goles necesarios para un premio en específico, el participante podrá canjear dicho premio, siempre y cuando haya disponibilidad del mismo.
 - E. Seleccionar el producto a canjear.
 - F. Hacer clic en el botón que dice “canjear”.
 - G. Confirmar que desea canjear ese premio. En ese instante se le enviará toda la información del vale a su correo electrónico; la página le mostrará un mensaje de “Canjeo exitoso”. Cuando El Participante vea ese mensaje, podrá saber que su redención se procesó de forma correcta.
 - H. Llevar a cabo las instrucciones dadas por el respectivo comercio para canjear el vale
- La actualización de la información transaccional puede tomar un tiempo de hasta siete (7) días hábiles posterior a la fecha de la transacción.

18. ¿A partir de qué momento se ven reflejadas las compras?

El Participante podrá conocer su estado actual de goles en la página web www.el11somostodos.pe al ingresar con su DNI y fecha de nacimiento. En dicha página se le informará de su progreso y la última fecha de actualización. Las Transacciones realizadas por Los Participantes, se verán reflejadas hasta (7) días hábiles después de la compra. Las compras por debajo de S/10 no cuentan para acumular goles.

19. ¿Cuál es el canal para radicar una queja o reclamo sobre la redención de los premios?

El participante debe llamar (01) 595-0000 o acercarse a cualquiera de nuestras oficinas y usar los módulos de Banca por Teléfono.

20. ¿Dónde se puede comprar para acumular goles?

El Participante podrá comprar en los establecimientos donde se pueda pagar con su Tarjeta de Crédito y/o Débito del Hincha BBVA Continental Mastercard, es decir donde reciban pagos con POS y/o comercio electrónico a nivel nacional e internacional. También cuentan las compras realizadas en comercios electrónicos nacionales e internacionales.

21. ¿Si el participante tiene más goles acumulados que los que son necesarios para canjear un premio, al momento de realizar la redención se perderán los otros goles?

No. Al canjear un premio, en el caso de tener más goles acumulados que los que son necesarios para canjear un premio, los goles restantes permanecerán en el estado del Participante en el Banco. En cuanto a la Campaña, no se descuentan goles después de canjear premios.

22. ¿Qué pasa si se reversa una transacción?

Únicamente se tendrán en cuenta las transacciones exitosas con la Tarjeta de Crédito y/o Débito del Hincha BBVA Continental Mastercard, por lo tanto, las transacciones reversadas no se contabilizarán para acumular goles.

23. ¿Qué pasa si el participante tiene más de una Tarjeta de Crédito y/o Débito del Hincha BBVA Continental Mastercard?

Siempre y cuando El Participante sea el Titular de las tarjetas, las transacciones que realice con todas estas en los establecimientos comerciales a través de POS y/o comercio electrónico contarán para acumular goles

24. ¿Por qué no puedo canjear un premio?

Los participantes pueden consultar los premios en cualquier momento, sin embargo a partir del 1ro de mayo es posible realizar los canjeos en la plataforma. Por otra parte, los participantes solo podrán canjear un premio una vez tengan acumulados los goles necesarios para la redención del mismo.

25. ¿Qué sucede si realicé una compra con mi Tarjeta de Crédito y/o Débito del Hincha BBVA Continental Mastercard, pero no se ve reflejada en mi Estado Actual de Goles?

Esto puede deberse a distintos motivos. En primera instancia El Participante debe cerciorarse de que su Tarjeta no sea amparada, es decir, que él sea el Titular de la Tarjeta, ya que en caso de ser amparada las transacciones que realice participarán a nombre del titular de dicha tarjeta. En segunda instancia, El Participante debe revisar que la transacción no haya sido reversada, puesto que únicamente se tendrán en cuenta las transacciones exitosas. En tercera instancia, la actualización de la información transaccional puede tomar hasta siete (7) días hábiles posterior a la fecha de la transacción. Finalmente, El Participante debe tener en cuenta que para la acumulación de goles no se tendrán en cuenta las compras por debajo de S/10, los avances, retiros en cajeros automáticos (ATM) ni transferencias CCE.

26. Si ya realicé el canjeo del premio en la Página web ¿Hasta cuándo puedo ir a usarlo en el comercio respectivo?

La vigencia del vale se estipula en el mail en el que se recibe dicho vale. Es responsabilidad de El Participante verificar los términos y condiciones de redención del premio escogido.

27. Si no soy padre/madre de un estudiante que esté en el Colegio ¿Igual puedo participar apoyando a un Colegio?

Se puede participar a nombre de un colegio sin ser familiar de alguien que esté en el colegio, lo único que debe hacer es especificar cuál Colegio desea apoyar al momento de ingresar por primera vez a la página web www.el11somostodos.pe

28. ¿Se puede participar en más de un colegio a la vez?

No. Al momento de registrarse bajo un Colegio, todos los goles acumulados contarán para ese Colegio inicial. No se puede participar para más de un Colegio.

29. ¿Si participo cómo un colegio significa que ya no puedo participar individualmente?

Si el participante decide apoyar con sus goles a un Colegio, no significa que ya no esté participando individualmente, significa que además de estar participando individualmente, también va a estar apoyando a un colegio a la acumulación de goles. Es decir, individualmente podrá canjear sus premios, y a la vez, los goles que vaya acumulando irán sumando a los goles del colegio, para así ayudarle a ser el Colegio ganador.

30. ¿Al momento de canjear un premio individual, se le restan goles al colegio que estoy apoyando?

No, para efectos de la campaña, los goles no serán descontados al momento de hacer una redención.

31. ¿Puedo cambiar mi tipo de participación?

No. Una vez se haya escogido el tipo de modalidad no habrá manera de cambiarla, por lo tanto al momento de escoger si se quiere participar individualmente o con un Colegio, se debe escoger correctamente. Además, si se escoge un Colegio, no podrá cambiarse a participar por otro Colegio.