

Preguntas Frecuentes - FAQs

Guía General para la actividad Actívate y Gana con Transitions®

1. Información General sobre la Promoción

1.1. ¿Qué requisitos debo cumplir para participar?

Debes ser una óptica ubicada en el territorio nacional, legalmente constituida en el país y comprar lentes TRANSITIONS a cualquiera de nuestros laboratorios aliados que puedes reconocer en el siguiente link: activateygana.com/laboratorios participantes.

1.2. ¿Quién organiza esta promoción?

La promoción es organizada por Servioptica S.A.S en representación de EssilorLuxottica en Colombia y será desarrollada en su totalidad por SUPERINCENTIVOS S.A.S, quien se encargará de la planificación, ejecución y entrega de los premios. como aliado estratégico de la actividad.

1.3. ¿Cuál es el objetivo de esta promoción?

El objetivo es incentivar la participación de nuestros clientes, fomentar la lealtad y premiar su preferencia por nuestros productos Transitions®, líderes en innovación para el cuidado visual.

1.4. ¿Cuál es la duración de la promoción?

La promoción inicia el 1 de marzo de 2025 y finaliza el 31 de diciembre de 2025.

1.5. ¿Dónde puedo encontrar los términos y condiciones completos?

Puedes consultar los términos y condiciones en el sitio web oficial: www.activateygana.co. También puedes solicitarlos a través de nuestro correo de atención al cliente.

1.6. ¿Qué pasa si no cumpla con algún requisito?

No podrás participar en la promoción ni reclamar premios si no cumples con los requisitos establecidos. Asegúrate de leer los términos y condiciones para verificar que cumples con todos los criterios.

1.7. ¿Cómo se garantiza la transparencia de la promoción?

Contamos con procesos auditados y supervisados por Coljuegos S.A para asegurar la imparcialidad y transparencia en los sorteos tanto de los premios inmediatos, como de los premios bimensuales y premios mayores de cierre de la actividad.

1.8. ¿Cuántas veces puedo participar durante la promoción?

Puedes participar tantas veces como pares de lentes Transitions® compres, siempre que cumplas con los requisitos de compra y registro por cada participación.

1.9. ¿Hay un límite de premios por Óptica participante?

Cada óptica participante puede ganar tantos premios instantáneos como productos Transitions® compre durante la promoción. Entre más productos compre, más oportunidades de ganar premios instantáneos tendrás. Sin embargo, con los premios bimestrales y los premios mayores funciona diferente:

Premios Bimensuales:

- Una misma óptica/sede solo podrá ganar un premio bimensual al año. En caso que una óptica/Sede gane por segunda vez, se realizará un nuevo sorteo para elegir otro ganador.
- Una cadena de ópticas con más de 3 sedes/puntos de venta, podrá ganar un máximo de tres (3) premios bimensuales en el año. En caso que una cadena gane más de tres veces, se realizará un nuevo sorteo para elegir otro ganador.

Premios Mayores de cierre de la actividad:

- Una misma razón social solo podrá ganar un premio mayor. En caso que una misma razón social gane por segunda vez, se realizará un nuevo sorteo para elegir otro ganador.

1.10. ¿Qué debo hacer si tengo preguntas o dudas adicionales?

Puedes comunicarte con nuestro equipo de atención al cliente a través del correo: superatencion@superincentivos.com o número de WhatsApp: +57 304 651 8612

1.11. ¿Qué sucede si la promoción debe ser cancelada o modificada?

Nos reservamos el derecho de modificar o cancelar la promoción en caso de fuerza mayor o circunstancias imprevistas, siempre garantizando la transparencia y comunicándolo oportunamente a los participantes. Esta comunicación se hará por medio de la pagina www.activateygana.co.

2. Participación y Registro

2.1. ¿Cómo puedo participar?

Debes realizar acciones específicas tales como:

- Comprar productos Transitions® en cualquiera de los laboratorios aliados participantes.
- Registrar tu información en el formulario oficial de participación ingresando a la página www.activateygana.co.
- Aceptar los términos y condiciones de la promoción.

2.2. ¿Cómo se confirma mi participación?

Recibirás un correo electrónico de bienvenida una vez completado tu registro. El mensaje será enviado al mail que se indicó al momento del registro.

Recibirás un mensaje de confirmación o código de registro al completar el proceso. Este correo incluirá información importante, como tu número de participación y los pasos a seguir.

2.3. ¿Qué datos debo proporcionar para registrarme? Se requerirán datos personales como:

- Razón Social - como aparece en el RUT
- NIT
- Nombre de la Óptica
- Sede, si aplica
- Dirección
- Ciudad
- Correo electrónico - *Con este campo se ingresa a la plataforma, es decir será el usuario.*
- Celular de la óptica.
- Nombre de líder de la Actividad - *será la persona de contacto quien liderará la actividad designado por cada punto de venta.*
- No. de Cédula del líder.
- Contraseña – *será creada por el usuario por primera vez y se solicitará cada vez que vaya a ingresar.*

2.4. ¿Qué debo hacer si cometo un error al registrarme?

Si detectas un error en la información registrada, debes contactar al soporte técnico inmediatamente a través del correo: superatencion@superincentivos.com o número de WhatsApp: +57 304 651 8612.

2.5. ¿Puedo registrar varios códigos de Raspe Y Gane en un solo ingreso a la plataforma?

Sí, sin embargo, cada código debe ser ingresado de forma individual. Al registrarlo, se activará la ruleta, y con cada giro podrás conocer el premio obtenido.

2.6. ¿Cómo se maneja la información ingresada en el registro?

Al efectuar el registro de la información, el participante acepta las políticas de tratamiento de datos de Servioptica S.A.S. Tu información será tratada de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales. No será compartida con terceros sin tu consentimiento.

2.7. ¿Qué hago si no recibo la confirmación de mi registro?

Verifica tu bandeja de spam o correos no deseados. Si el correo no está allí, comunícate con nuestro equipo de soporte en la página www.activateygana.co para verificar el estado de tu registro.

2.8. ¿Cómo puedo verificar que mi participación fue exitosa?

Al ingresar el código y girar la ruleta, conocerás tu premio, lo que confirma que tu participación se ha procesado correctamente, o contacta al equipo de soporte para obtener confirmación adicional.

2.9. ¿Qué hago si tengo problemas técnicos al registrarme?

Para recibir asistencia, contacta de inmediato al equipo de soporte técnico a través de la página www.activateygana.co correo: superatencion@superincentivos.com o número de

WhatsApp: +57 304 651 8612 y proporciona detalles específicos sobre el problema para que puedan ayudarte de manera eficiente.

3. Premios y Ganadores

3.1. ¿Qué premios están disponibles?

Premios Instantáneos:

- **Descuentos Ilimitados:** Descuentos del 10% en marcas como Popsy, Pat Primo, Seven Seven, Ostu y otros. Durante la campaña, se podrán sumar más marcas a esta oferta. Los descuentos aplican al valor total de la compra y no tienen límite de uso.
- **Entradas Dobles de Cine:** 7.500 entradas dobles para cine mediante un código QR. Este código puede ser canjeado en Cine Colombia, Cinemark o Royal Films. Cada QR equivale a una entrada doble, y el ganador elige el cine al que desea asistir. Los términos y condiciones, así como la vigencia, serán los establecidos por el aliado.
- **Supercódigos Digitales:**
 - 4.200 supercódigos de \$50.000 COP.
 - 7.380 supercódigos de \$30.000 COP. Cada supercódigo es un PIN digital que puede canjearse en la plataforma essilortepremia.com, donde los ganadores pueden elegir en qué comercio gastar su saldo.
- **Hoodies de Marca:** Buzos fabricados en algodón perchado, con hiladillo en algodón en el cuello y diseño exclusivo con el logo e imagen de la marca.
- **Electrodomésticos y Tecnología:**
 - 40 Alexa Echo Dot de 5ta Generación.
 - 90 sartenes wok eléctricos antiadherentes (30 cm, tapa de vidrio, marca Home Elements).
 - 49 hornos tostadores de 9 litros (marca Home Elements).

Premios Bimensuales:

- **Certificados de Viaje:**
 - 5 certificados de \$5.000.000 COP (1 cada dos meses).
 - 5 certificados de \$10.000.000 COP (1 cada dos meses).Los certificados pueden usarse para viajar a cualquier destino. El canje debe gestionarse vía WhatsApp según las instrucciones del PDF.
- **Patinetas Eléctricas (Scooters):** 10 patinetas eléctricas marca Emove, valoradas en \$3.000.000 COP cada una. Se entregarán 2 patinetas cada Bimestralmente, y cuentan con garantía de 6 meses por daños de fábrica.

Premios Mayores

- **Certificados de Viaje Premium:**
 - 1 certificado de viaje por \$30.000.000 COP.
 - 1 certificado de viaje por \$20.000.000 COP.
 - 1 certificado de viaje por \$10.000.000 COP.

Estos certificados pueden usarse para viajar a cualquier destino escogido. El canje debe gestionarse mediante la línea de WhatsApp especificada en la página oficial de la actividad.

3.2. ¿Cómo participo por los premios Bimestrales?

Por cada **5 códigos registrados** durante el bimestre, cada punto de venta tendrá una oportunidad para participar por estos premios. Ejemplo: Si registraste 20 códigos en el bimestre tienes 4 oportunidades para ganar.

3.3. ¿Cómo participo por los premios mayores de cierre de la actividad?

Por cada **10 códigos registrados** durante todo el año, cada punto de venta tendrá una oportunidad para participar por estos premios. Ejemplo: Si registraste 50 códigos en el bimestre tienes 5 oportunidades para ganar.

3.4. ¿Cuáles son las Fechas de los Bimestres?

- Bimestre 1 – Marzo 1 a Abril 30 - 2025
- Bimestre 2 – Mayo 1 a Junio 30 - 2025
- Bimestre 3 – Julio 1 a Agosto 31 - 2025
- Bimestre 4 – Septiembre 1 a Octubre 31- 2025
- Bimestre 5 – Noviembre 1a Diciembre 31 - 2025

3.5. ¿Cuáles son las Fechas de los Sorteos?

Tendremos 5 sorteos en el año con una periodicidad bimestral. La socialización de los ganadores se realizará en las siguientes fechas:

- Bimestre 1 – Mar y Abr: 15 de Mayo 2025a las 8:00 pm
- Bimestre 2 – May y Jun: 15 Julio 2025 a las 8:00 pm
- Bimestre 3 - Jul y Ago: 16 Septiembre 2025 a las 8:00 pm
- Bimestre 4 - Sep y Oct: 13 Noviembre 2025 a las 8:00 pm
- Bimestre 5 - Nov y Dic: 20 Enero 2026 a las 8:00 pm - *En esta misma fecha se sortearán los premios mayores.*

Los sorteos serán pregrabados por SUPERINCENTIVOS y auditados por COLJUEGOS, así mismo, el ganador será anunciado en la página web www.activateygana.co en las fechas anteriormente descritas.

3.6. ¿Cómo se notificará a los ganadores?

Los ganadores de los premios inmediatos serán notificados en el instante en la misma plataforma al girar la ruleta. Los ganadores de los premios bimensuales y Mayores serán contactados a través de los datos proporcionados al momento del registro, incluyendo correo electrónico, mensaje de texto o llamada telefónica. Se enviará un correo de confirmación detallando los pasos a seguir.

3.7. ¿Qué debo hacer si gano?

Debes seguir las instrucciones indicadas en la notificación de ganador para reclamar tu premio.

Esto puede incluir:

- Presentar tu documento de identidad.
- Confirmar los datos para la entrega del premio.

3.8. ¿Qué pasa si no reclamo mi premio a tiempo?

Si no reclamas tu premio dentro del plazo establecido, podrías perder el derecho al mismo. El plazo exacto estará indicado en la notificación de ganador.

3.9. ¿Hay impuestos asociados a los premios?

Dependiendo de la legislación local, algunos premios como los bonos de viaje, estarán sujetos a impuesto por ganancia ocasional como lo dicta el artículo 304 del estatuto tributario el cual será descontado del premio como lo dicta la ley.

3.10. ¿Puedo cambiar mi premio por dinero en efectivo?

No, los premios no son redimibles por dinero en efectivo ni intercambiables por otros bienes o servicios.

3.11. ¿Qué debo hacer si pierdo la notificación de ganador?

Comunícate con nuestro equipo de atención al cliente al correo: superatencion@superincentivos.com o número de WhatsApp: +57 304 651 8612 o por medio de la plataforma y sigue las instrucciones para verificar tu estado como ganador y recibir instrucciones para reclamar tu premio. La información de los ganadores aparecerá en tu perfil registrado inicialmente en la página www.activateygana.co.

3.12. ¿Los premios tienen garantía?

Sí, los premios físicos cuentan con garantía de acuerdo con las políticas del fabricante o proveedor. Asegúrate de conservar cualquier documento relacionado con la garantía.

3.13. ¿Qué hago si mi premio llega dañado o incompleto?

Debes reportar cualquier problema dentro de las primeras 48 horas posteriores a la recepción del premio para que podamos gestionar una solución adecuada.

3.14. ¿Es posible recibir el premio en una dirección diferente a la registrada?

No, los premios se entregarán exclusivamente en la dirección registrada en el perfil de la óptica, en caso de haber un cambio de dirección, deberás haber editado este espacio antes de registrar los códigos.

3.15. ¿Los ganadores serán anunciados públicamente?

Sí, los ganadores de los premios bimensuales y de los premios mayores, serán anunciados en nuestras plataformas digitales.

4. Aspectos Técnicos y Soporte

4.1. ¿Qué hago si tengo problemas para registrarme?

- Verifica que los datos ingresados sean correctos, como tu correo electrónico, número de identificación y otros campos requeridos.

- Asegúrate de estar utilizando un navegador compatible y actualizado.
- Si el problema persiste, comunícate con nuestro equipo de soporte a través del correo superatencion@superincentivos.com o la línea de atención +57 304 651 8612. Incluye una descripción detallada del inconveniente.

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

4.2. ¿Qué canales adicionales existen para recibir soporte?

Tenemos a tu disposición el correo superatencion@superincentivos.com, la línea de atención de WhatsApp +57304 651 8612 y el link de ayuda a través de la página www.activateygana.co.

4.3. ¿Cómo puedo dar seguimiento a mi queja o consulta?

Recibirás un número de caso al enviar tu queja o consulta. Puedes consultar el estado de tu caso enviando un correo electrónico con tu número de caso como referencia.

4.4. ¿Qué hago si no recibo una respuesta en el tiempo estimado?

Si no recibes una respuesta dentro de las siguientes 24 - 48 horas establecidas, envía un correo de seguimiento a nuestro equipo de soporte, indicando "Seguimiento urgente" y el número de caso asignado en el asunto.

5. Seguridad y Protección de Datos

5.1. ¿Qué sucede con los datos que proporciono al registrarme?

Tus datos serán tratados conforme a la Ley de Protección de Datos Personales y solo se usarán para los fines de la promoción, incluyendo la verificación de tu participación y la entrega de premios. La información proporcionada podrá ser utilizada para el envío de comunicaciones relacionadas con la promoción.

5.2. ¿Mis datos estarán seguros?

Sí, contamos con medidas de seguridad avanzadas para proteger tu información contra accesos no autorizados, pérdidas o uso indebido. Utilizamos tecnologías de cifrado para garantizar la confidencialidad de los datos en tránsito y almacenamiento.

5.3. ¿Compartirán mis datos con terceros?

En ningún caso tus datos serán vendidos o utilizados con fines comerciales no relacionados con la promoción.

5.4. ¿Por cuánto tiempo conservarán mis datos?

Los datos serán almacenados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con los objetivos de la promoción y los requisitos legales aplicables. Una vez finalizada la promoción y cumplidas las obligaciones legales, los datos serán eliminados.

5.5. ¿Cómo puedo solicitar la eliminación de mis datos?

Puedes enviar una solicitud de eliminación de datos al correo de atención al cliente

superatencion@superincentivos.com. Incluye en tu solicitud tu nombre completo, documento de identificación y cualquier información adicional que permita localizar tus datos en nuestra base.

5.6. ¿Qué derechos tengo sobre mis datos personales?

Tienes derecho a acceder, corregir, actualizar o eliminar tus datos en cualquier momento. También puedes solicitar información sobre el uso que se le está dando a tu información y a retirar tu consentimiento si lo consideras necesario.

5.7. ¿Qué hago si sospecho un uso indebido de mis datos?

Contacta de inmediato a nuestro equipo de atención al cliente mediante el correo superatencion@superincentivos.com o la línea de atención WhatsApp +57 304 651 8612. Investigaremos tu caso y tomaremos las medidas necesarias para garantizar la protección de tu información.

5.8. ¿Dónde puedo consultar más información sobre la protección de datos?

Puedes consultar nuestra política de privacidad completa en el sitio web oficial de la promoción o solicitándola a través de nuestro correo de atención al cliente.

6. Otros Temas

6.1. ¿Puedo retirar mi participación una vez inscrito?

Sí, puedes retirar tu participación contactando a través del número de WhatsApp o el correo electrónico indicado en los términos y condiciones. Debes realizar esta solicitud antes de la fecha de cierre de la promoción, al retirar tu participación, perderás la elegibilidad para recibir premios.

6.2. ¿Qué hago si detecto un fraude relacionado con la promoción?

Si sospechas de actividades fraudulentas, infórmalo de inmediato al equipo de soporte a través de superatencion@superincentivos.com o al número de WhatsApp 57 304 651 8612. Tu denuncia será investigada para garantizar la transparencia de la promoción.

6.3. ¿Puedo cambiar mis datos registrados después de haber participado?

Sí, lo podrás hacer en la plataforma directamente. Ingresando con tu usuario y contraseña en el módulo Mi perfil. Es importante que los datos sean correctos para asegurar la notificación y entrega de premios.

6.4. ¿Se puede participar desde dispositivos móviles?

Sí, la plataforma es responsive design lo que implica que puedes acceder a ella desde cualquier dispositivo.

6.5. ¿Cómo se maneja la información en caso de un error técnico?

Toda información registrada está respaldada en sistemas seguros. Si ocurre un error técnico, el equipo de soporte trabajará para recuperar y validar los datos afectados.

6.6. ¿Cómo me entero si soy ganador de uno de los premios Bimestrales o Mayores?

Los ganadores de los sorteos bimensuales y del premio mayor, serán informados a través de la página web www.activateygana.co. Una vez notificados, tendrán 10 días hábiles para aceptar o rechazar el premio.