**PREGUNTAS FRECUENTES**

**“SER AMA DE CASA MERECE UN SALARIO”:**

1. **PREGUNTA:** ¿Puedo participar desde cualquier ciudad de Colombia y fuera de Colombia?

**RESPUESTA:** Concurso válido únicamente en el territorio colombiano.

1. **PREGUNTA:** ¿Con cuántos empaques puedo participar?

**RESPUESTA:** **Dos (2) empaques** de mínimo 250 gramos de azúcar Riopaila Suprema, Morena, Rubia, Pulverizada, Light, Riopaila Senza 100g o Riopaila Senza Pastilla 5.5g de menor tamaño no participan en el sorteo.

1. **PREGUNTA:** ¿Puedo incluir un empaque de otra referencia a las del concurso?

**RESPUESTA:** No, participan los empaques de mínimo 250 gramos de azúcar Riopaila y Senza 100 g, pastillas de 5.5 g, de llegar 1 ó 2 empaques diferentes a los exigidos queda fuera de concurso.

1. **PREGUNTA:** ¿ Los empaques deben estar vacíos o con producto?

**RESPUESTA:** Los empaques deben estar completamente vacíos, en el mejor estado posible, entendiendo que deben tener abertura por su uso y manipulación.

1. **PREGUNTA:** ¿ A dónde debo llevar mis empaques con el sobre y los datos ?

**RESPUESTA:** A cualquier punto de servicio “envía” en todo el territorio nacional. Ver las 950 oficinas ubicadas en los diferentes puntos y ciudades del país.

1. **PREGUNTA:** ¿Puedo llevar el cualquier momento mi sobre con los empaques ?

**RESPUESTA:** Puedes llevarlos siempre y cuando estés sobre la vigencia de la promoción, de lo contrario no participan los sobres que lleguen luego de las fechas estipuladas y anunciadas en [www.riopaila-castilla.com/concurso](http://www.riopaila-castilla.com/concurso%20) y en los horarios establecidos de atención en los Puntos de Servicio de “envía”.

**Vigencia**: Promoción válida a nivel nacional. Se recibirán sobres en los puntos de servicio "envía” desde el 20 de octubre hasta el 25 de noviembre de 2023. Los sorteos se realizarán los viernes 3, 10, 17, 24 de noviembre y 1º de diciembre en el Canal Caracol.

1. **PREGUNTA:** El envío de los sobres y empaques para participar tiene algún costo, ¿ debo pagar algún valor en el Punto de servicio “envía” ?

**RESPUESTA:** No, es totalmente GRATIS.

1. **PREGUNTA:** ¿Si tengo uno o varios empaques de diferente tamaño al que mencionan en la promoción puedo enviarlos y participar ?

**RESPUESTA:** Para participar en el sorteo debes enviar **dos (2) empaques** de mínimo 250 gramos de azúcar Riopaila Suprema, Morena, Pulverizada, Light, Riopaila Senza 100g o Riopaila Senza Pastilla 5.5g Únicamente estas presentaciones, las demás no aplican en el concurso.

1. **PREGUNTA: ¿**Si envío los dos empaques y se me olvida dar todos mis datos personales, puedo participar ?

**RESPUESTA:** Si llegas a resultar ser uno de los ganadores y al momento del sorteo te vamos a contactar y no están tus datos personales como teléfono o correo electrónico será imposible contactarte fácilmente, además será un sorteo en vivo y grabado y nos veremos en la obligación de volver a sortear y elegir otro ganador que tenga los datos personales completos para contactar inmediatamente.

1. **PREGUNTA: ¿** Cuáles son los datos personales que debo colocar en el sobre participante?

**RESPUESTA:** Nombre y Apellido, cédula, teléfonos de contacto, dirección, ciudad y correo electrónico.

1. **PREGUNTA:** ¿ Puedo enviar varios empaques en diferentes sobres para participar varias veces ?

**RESPUESTA:** Claro que sí, puedes enviar varios sobres completamente diligenciados y c/u con 2 empaques para tener más oportunidades de ganar.

1. **PREGUNTA:** ¿ Si no tengo celular o si tengo pero no puedo contestar porque no me permiten en el trabajo, puedo participar y ganar ?

**RESPUESTA:** Si llegas a resultar ser uno de los ganadores y al momento del sorteo te vamos a contactar por teléfono y no contestas no podremos darte como ganador, recuerda que será un sorteo en vivo y grabado y nos veremos en la obligación de volver a sortear y elegir otro ganador que conteste la llamada inmediatamente.

1. **PREGUNTA:** Si estoy en Cartagena u otra ciudad como se que si tienen mi sobre para el día del sorteo.

**RESPUESTA:** “envía” garantiza que todos los sobres que llegan en las fechas estipuladas y anunciadas participan en el sorteo de la semana, entendiendo que de llegar sobres los días de los sorteos participan para el siguiente sorteo de acuerdo a las fechas establecidas.

1. **PREGUNTA:** ¿ Cómo harán el sorteo ?

**RESPUESTA:** Se acumularán los sobres enviados por todos los participantes a nivel nacional en la ciudad de Bogotá en la bodega de “envía”. Para seleccionar el Ganador de cada sorteo, se mezclarán los sobres enviados y se escogerá uno al azar, se abrirá y se verificará que cumpla con las condiciones previamente establecidas. Todo esto en presencia de los delegados de la Alcaldía Municipal y grabados en vivo para mayor claridad y transparencia del concurso y selección de cada uno de los ganadores.

Una vez escogido el sobre, se verificará que cumpla con los requisitos necesarios (etiquetas y datos de contacto), y en caso de cumplirlos se contactará al Ganador en forma telefónica e inmediata. En caso de no contestar, se realizará el sorteo nuevamente. Este proceso podrá repetirse, hasta que el Ganador escogido conteste la llamada telefónica en vivo y se haga acreedor del premio.

Durante el sorteo y mediante acta de sorteo, se seleccionará adicional al participante principal (1), un (1) participante suplente (posible ganador) con el fin de garantizar que el participante principal si cumple y acepta los términos y condiciones del juego promocional una vez contactado, si acepta el premio y lo que el mismo conlleva podrá ser definido como ganador y así proceder con la entrega efectiva del premio. De no aceptar y/o no cumplir con los términos y condiciones establecidos en el juego promocional se procede a contactar al participante suplente, del cual se verificará que cumpla con los requisitos necesarios (etiquetas y datos de contacto), y en caso de cumplirlos se contactará en forma telefónica para su aceptación del premio y lo que el mismo conlleva y así poder ser definido como ganador suplente y así proceder con la entrega efectiva del premio.

Los cinco (5) sorteos contarán con la presencia de representantes de las autoridades pertinentes.

* Los sorteos semanales se realizarán los viernes 3, 10, 17, 24 de noviembre y 1º de diciembre de 2023, se anunciarán en vivo en el Canal Caracol, en el programa Día a Día.
1. **PREGUNTA:** ¿ Cómo se yo que el sorteo si se hizo y que es legal y no un montaje ?

**RESPUESTA:** Todos los cinco (5) sorteos contarán con la presencia de representantes de las autoridades pertinentes y se realizarán y grabarán para las respectivas evidencias. Al igual estarán en las redes sociales y anunciado c/u respectivamente en el programa Día a Día de Caracol.

1. **PREGUNTA:** ¿ Mi hijo tiene 17 años, ya casi los 18, puede participar ?

**RESPUESTA:** No, Los participantes deberán ser mayores de edad y deberán residir en Colombia. En caso de resultar ganador, para reclamar el premio es indispensable presentar el documento de identidad. De resultar ser menor de edad queda eliminado del concurso.

1. **PREGUNTA:** ¿ Si vivo fuera de Bogotá, ejemplo en Popayán y resulto ganador (a) tengo que ir a Bogotá a reclamar el premio ?

**RESPUESTA:** No, Riopaila Castilla se contactará con c/u de los ganadores para coordinar la entrega del premio en la ciudad de residencia, recuerde que uno de los requisitos es que debe residir en Colombia.

1. **PREGUNTA:** ¿ Los empleados del ingenio Riopaila Castilla pueden participar ?

**RESPUESTA:** Están excluidos a participar en esta promoción todas las personas vinculadas laboralmente con Riopaila Castilla S.A. sus cónyuges o compañeros permanentes y familiares hasta segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad.

1. **PREGUNTA:** ¿ Si soy un ganador (a), quién me entrega el premio?

**RESPUESTA:** El premio será entregado por Riopaila Castilla S.A. a cada Ganador libre de impuestos, es decir, Riopaila Castilla S.A. asumirá el impuesto por ganancia ocasional causado.

Para proceder con la entrega del premio, El ganador deberá autorizar a Riopaila Castilla S. A. a publicar su nombre y ciudad de residencia, con el fin de demostrar la transparencia del sorteo y comunicar a los ganadores en redes sociales y/o medios de comunicación.

Los ganadores del sorteo autorizan a Riopaila Castilla S.A. para que esta consulte en listas restrictivas o vinculantes su identificación.

1. **PREGUNTA:** ¿si soy ganador (a) tengo que pagar algo para reclamar mi premio?

**RESPUESTA:** No, evite ser engañado, no tendrá que pagar ningún valor para reclamar su premio.

1. **PREGUNTA:** ¿ Cuándo le entregan el premio a cada ganador ?

**RESPUESTA:** Una vez anunciado el ganador, confirmado sus datos personales, confirmado que no esté vinculado a Riopaila Castilla SA se contactará vía telefónica para coordinar la entrega del premio y respectiva firma de actas y demás detalles.

1. **PREGUNTA: ¿** El premio dicen que es: $1 Millón de pesos mensual durante un año, pero si me lo gano y quiero que me entreguen todo de una vez, me lo entregan ?

**RESPUESTA:** No, las condiciones y requisitos de la promoción están establecidas de esa manera y así será entregado cada premio sin excepciones.

Se le entregará una (1) tarjeta Sodexo Pass Premium por un millón de pesos m/cte ($1.000.000) con una carga de forma mensual, durante doce (12) meses contados a partir de la fecha de aceptación por parte del Ganador, para un total de doce millones de pesos m/cte ($12.000.000) entregados a cada Ganador. Cada tarjeta se entregará personalizada con nombre y número de identificación del ganador, cuenta con una clave única de 4 dígitos que permite transacciones seguras.

1. **PREGUNTA:** ¿Si me gano 1 de los premios y en 2º. Sorteo vuelvo a salir favorecido puedo ganar 2 veces ?

**RESPUESTA:** No, ya que buscamos darle oportunidad a más hogares, por lo tanto se volvería a sortear el premio, lo que sí es claro es que entre más empaques con sobre envíes más oportunidades tendrás de ganar.

1. **PREGUNTA:** ¿ Si soy participante y/o ganador qué obligaciones y/o compromisos tengo con Riopaila Castilla ?

**RESPUESTA:** La **Autorización de tratamiento de datos personales:** Los participantes del sorteo autorizan a Riopaila Castilla S.A. de manera previa, expresa e informada para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales, en los términos que trata la Ley 1581 de 2012, para que capture, almacene, organice, use, procese, suprima, anonimice, disocie, transmita y transfiera a terceros dentro y fuera del territorio nacional y en general realice tratamiento sobre los datos personales para aplicar las finalidades que RIOPAILA - CASTILLA describe a continuación: (i) Registrar y publicar los datos personales como participante y/o ganador de premios en actividades de mercadeo desarrolladas, (ii) Gestionar, dar seguimiento y actualizar solicitudes de participación en cualquier actividad, concurso desarrollado o patrocinado por RIOPAILA CASTILLA; (iii) enviar mediante correo electrónico, correo postal, SMS, MMS, Redes Sociales, servicios de mensajería instantánea o llamadas telefónicas, información como invitaciones, confirmaciones o mensajes previos al inicio de su participación en la actividad de interés; (iv) para ejercer labores de mercadeo y promoción sobre los productos de RIOPAILA CASTILLA.

Riopaila Castilla S.A. almacenará la información de los titulares de los datos personales, atendiendo al cumplimiento de los principios de finalidad y temporalidad; es decir, se realizará el tratamiento de los datos personales de los titulares por el tiempo que se encuentre vigente la finalidad para cual estos fueron solicitados.

1. **PREGUNTA:** ¿ La tarjeta de Sodexo pass que van a entregar se puede prestar o usar otras personas que uno quiera regalarle ?

**RESPUESTA:** La tarjeta Sodexo pass, es única y estará personalizada, si el ganador o la ganadora desea comprar o regalarla a otra persona será bajo su responsabilidad y uso. Es importante tener en cuenta que esta tarjeta será recargada c/mes durante 12 meses con $1 millón de pesos, por lo tanto, si se consume su valor en 1 ó 2 días, al mes siguiente tendrá su nueva recarga.

1. **PREGUNTA:** ¿ En dónde se puede utilizar la tarjeta Sodexo Pass Premium ?

**RESPUESTA:**

* Se puede utilizar únicamente en establecimientos afiliados a Sodexo, cuenta con una red de comercios con cobertura nacional de más de 45.000.
* Le da acceso a Sodexo Club y permite disfrutar de sus beneficios.
1. **PREGUNTA:** ¿Si se quiere consumir el valor total de la carga de la tarjeta es decir el $1 millón de pesos se puede en una sola compra ?

**RESPUESTA:** Sí, se puede redimir el valor total o parcial de su recarga.

1. **PREGUNTA:** ¿Si el ganador pierde su tarjeta, no la encuentra qué puede hacer? **RESPUESTA:** El Bloqueo en caso de pérdida no genera la pérdida del saldo. En caso de pérdida o robo deberá reportarse inmediatamente a través de la aplicación o de la línea de servicio al cliente 601 7431010 (Bogotá) para solicitar una nueva tarjeta.

Una vez recibida la tarjeta Sodexo Pass Premium, esta es de total y única responsabilidad del Ganador. En ese sentido, Riopaila Castilla no se responsabiliza por pérdida, hurto o daño, y El ganador exonera de toda responsabilidad a Riopaila Castilla S.A de cualquier daño o pérdida después de ser entregado el premio, así mismo, por todos los productos y servicios adquiridos mediante el uso de la tarjeta Sodexo Pass Premium.

Para mayor control de saldo y comercios aliados el ganador debe descargar la aplicación de Sodexo.

1. **PREGUNTA: ¿**Si el ganador no quiere esa tarjeta sino el dinero en efectivo u otro medio, es posible que le entreguen el premio de otra forma ?

**RESPUESTA:** No es posible, El premio No es canjeable por otro premio, no permite retiro de dinero en efectivo. Los premios están anunciados comprados y corresponden a la mecánica, términos y condiciones del concurso, por lo tanto el premio será entregado tal como se anuncia desde su inicio sin excepciones.

1. **PREGUNTA:** ¿Si pasado un mes aún hay saldo a favor en la tarjeta este se pierde, hay que consumirse el valor en los 30 días del mes?

**RESPUESTA:** No, su dinero no se pierde se va acumulando. Es importante tener en cuenta que la tarjeta sí tiene una vigencia y debe estar atento de sus consumos para tener claro su saldo disponible. Para mayor control de saldo y comercios aliados el ganador debe descargar la aplicación de Sodexo.

1. **PREGUNTA: ¿** Dónde encuentro los establecimientos en los que puedo utilizar mi tarjeta de Sodexo pass premium si soy ganador (a) ?

**RESPUESTA:** En caso de ser Ganador, declara conocer y aceptar los términos y condiciones para el uso de la Tarjeta Sodexo Pass Premium y los establecimientos comerciales aliados los podrá encontrar en los siguientes links: Bonos y tarjetas Premium Pass | Sodexo Colombia |Donde reciben bonos y tarjetas Sodexo (sodexoclub.com.co). link de términos de uso https://www.sodexo.co/terminos-de-uso/