

## **Preguntas Frecuentes** **“Maratón de Premios HSBC 2020”**

### ¿Cuál es la vigencia de la promoción?

Del 9 de noviembre de 2020 al 15 de enero de 2021.

### ¿Cómo participo en la promoción?

Regístrate con tu correo electrónico, número celular y Tarjeta de Crédito HSBC titular en [www.hsbc.com.mx/maraton](http://www.hsbc.com.mx/maraton). Recuerda que si tienes 2 o más Tarjetas de Crédito HSBC únicamente deberás registrar una ya que el resto quedarán registradas automáticamente.

### ¿Cómo acumulo Kilómetros?

Por cada \$1,000 M.N. de compras realizadas con tu Tarjeta de Crédito HSBC recibirás 1KM.

### ¿Todas mis tarjetas de crédito HSBC participan en la promoción?

Participan todas las Tarjetas de Crédito HSBC Clásica, HSBC Zero, HSBC Oro, HSBC Easy Points, HSBC 2Now, HSBC Air, HSBC Platinum HSBC, HSBC Advance Platinum, HSBC Premier y HSBC Premier World Elite titulares que realicen su registro dentro del periodo de la vigencia en [www.hsbc.com.mx/maraton](http://www.hsbc.com.mx/maraton)

### ¿Cómo sabré cual es mi meta de compras?

El portal mostrará todas las Tarjetas de Crédito HSBC en las que seas titular, así como 4 metas de compra, el avance en Kilómetros durante la vigencia y los posibles premios que podrían ser canjeados.

### ¿Puedo incrementar mi meta de compras?

Si, puedes realizar 1 cambio de meta durante la vigencia de la promoción. Para realizarlo, ingresa a [www.hsbc.com.mx/maraton](http://www.hsbc.com.mx/maraton) con el correo electrónico y contraseña que registraste y selecciona cambiar meta debajo de la parrilla de premios. Considera que una vez que realices el cambio de meta no habrá forma de regresar a la meta anterior.

### ¿Cuántos premios puedo canjear?

1 premio en total durante la promoción.

### ¿Cuándo podré canjear mi premio?

A partir de las 13:00 Hrs del 4 de diciembre de 2020 y hasta las 24 horas del 20 de enero de 2021

### ¿Cuáles son los premios?

Podrás canjear como premio garantizado una bonificación a tu tarjeta de crédito HSBC, o bien podrás elegir entre una variedad de artículos y certificados sujetos a disponibilidad. Recuerda que una vez seleccionado tu premio no habrá cambios o devoluciones.

### ¿Habrá fechas de liberación de premios?

No, los premios estarán disponibles a partir de las 13:00 Hrs del 4 de diciembre de 2021 y hasta las 24 horas del 20 de enero de 2021.

### ¿Cuál es la fecha límite de canje de premios?

El 20 de enero de 2021

### ¿Cómo realizo el canje por algún premio?

El portal mostrará la cantidad de Kilómetros necesarios para realizar el canje de alguno de los premios de acuerdo a tus metas de compra, una vez que cuentes con los Kilómetros necesarios podrás ingresar al portal con tu usuario y contraseña para realizar el canje. Recuerda que deberás contar con la App HSBC Control Total para que el premio sea enviado.

### Al alcanzar alguna meta de compras ¿Tengo algún premio garantizado?

Si, te garantizamos que al alcanzar alguna de tus metas de compra podrás realizar el canje de una bonificación en estado de cuenta, o si lo prefieres podrás elegir alguno de los artículos o certificados sujetos a disponibilidad.

### ¿Puedo cambiar mi premio o cancelarlo?

No, recuerda que una vez realizado el canje no hay cambios ni devoluciones. Para cualquier aclaración referente a los artículos redimidos, reporte de defectos o consulta de status de envío es necesario comunicarse al (55) 5809 7404.

### Si no tengo la App HSBC Control Total ¿Podré realizar canjes?

No, al ser un requisito para participar en la campaña deberás contar con la App o realizar la descarga antes de llevar a cabo tu canje.

### ¿Cuál es el periodo de acumulación de Kilómetros?

El periodo de acumulación de compras es del 9 de noviembre de 2020 al 15 de enero de 2021.

### ¿Todas mis compras participan?

No, recuerda que no participan como compras, comisiones con cargo a la Tarjeta de Crédito, disposiciones de efectivo, transferencias de saldo, cheques de viajero, gastos de pagos de seguros, intereses, o cualesquiera otros cargos relacionados con el servicio de la Tarjeta de Crédito, pago de impuestos propios o de terceros, transacciones realizadas en giros de comercios dedicados a los juegos de apuesta, azar, ni casas de bolsa.

### ¿Cómo se actualiza el saldo acumulado en compras para acceder a los premios?

La actualización es semanal y lo podrás visualizar todos los viernes después de las 12:00 hrs. durante la vigencia de la promoción. Recuerda que tu avance considera todas las compras de tus Tarjetas de Crédito HSBC titulares y adicionales. Toma en cuenta que debido al periodo de procesamiento de las compras entre los comercios y HSBC, la actualización del saldo en Kilómetros contará con un desfase de 3 a 7 días hábiles entre la fecha de realización de las compras y la actualización del saldo en kilómetros en el portal.

### Si mi Tarjeta de Crédito HSBC no me permite inscribirme ¿Qué hago?

Recuerda que la inscripción a la promoción únicamente aplica para clientes titulares, en caso de que tu Tarjeta de Crédito HSBC sea adicional, acércate con el titular para llevar a cabo el registro. En caso de que tu Tarjeta se encuentre bloqueada o cancelada no podrás participar. Si tu Tarjeta de Crédito HSBC es nueva o es una reposición reciente podrás realizar tu registro pero la meta de

compras podrá ser consultada e un periodo de 7 días hábiles como máximo.

#### Si no recuerdo mi contraseña ¿Qué hago?

Ingresa al portal, da click en "Recuperar contraseña", ingresa el correo electrónico registrado y recibirás un email para recuperar tu contraseña. Es importante que revises tu carpeta de Correo no Deseado, SPAM, Junk Mail. En caso de no recibir ningún correo electrónico para recuperar tu contraseña, te pedimos ponerte en contacto con nosotros al teléfono 58 09 74 04 o envía un mail al correo [maraton@programas.com.mx](mailto:maraton@programas.com.mx) solicitando ayuda para recibir el correo.

#### ¿Dónde puedo encontrar los Términos y Condiciones de la promoción?

Puedes encontrarlo en [www.hsbc.com.mx/maraton](http://www.hsbc.com.mx/maraton)

#### ¿Cuándo recibiré mi premio?

En un periodo de 20 a 30 días hábiles a partir de la redención.

#### ¿Cuándo veré reflejada mi bonificación?

Se verá reflejado en el estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito HSBC en el mes de enero o febrero 2021 dependiendo de la fecha de corte de la Tarjeta de Crédito HSBC. Solamente para la Tarjeta de Crédito HSBC 2Now la bonificación se realizará directamente en el saldo 2Now. La bonificación de esta promoción es independiente a cualquier otra promoción.