

# ¿TIENES DIFICULTADES PARA SUBIR TUS RECIBOS?

Consulta los códigos de error específicos en el diagrama a continuación. Si no cuentas con un código o necesitas más información, desplázate hacia abajo para obtener consejos y guías que podrían ayudarte.

## PAUTAS

### CÓDIGO DE ERROR DEL RECIBO

### QUÉ HACER

Código de error 1: Recibo incompleto

Código de error 2: Errores múltiples

Código de error 3: No hay productos KFR

Código de error 4: Recibo ilegible

Vuelve a capturar y enviar la imagen de un solo recibo, asegúrate de:

- Mostrar el recibo completo (con sus cuatro esquinas).
- Colocar un asterisco o circular los productos participantes.
- Ubicar el recibo sobre una superficie plana y con buena iluminación para evitar imágenes borrosas, y comprobar que todas las líneas se lean claramente.

Código de error 5: Múltiples recibos

Envía solo un recibo a la vez

Código de error 6: Recibos duplicados

No vuelvas a enviar este recibo - será rechazado.  
Contáctanos al 800-962-1413

Código de error 9: Se enviaron más de cinco imágenes para un solo recibo

Sigue estos consejos para volver a capturar el recibo con cinco imágenes o menos:

- Dobra o elimina secciones del recibo que no muestran productos participantes.
- Comprueba que el nombre de la tienda, los artículos participantes y sus precios, la fecha de compra, el precio total y el código de barras (si está disponible) sean legibles en tus imágenes.

Código de error 10: Límite diario de cinco recibos

¡Tómate un descanso! Bien hecho, ¡llegaste al límite!  
Límite de **1** crédito por miembro, por cuenta.

Código de error 12: Recibo inválido

Código de error 13: Tamaño del archivo inválido

Código de error 14: Tipo de archivo inválido

Vuelve a capturar y enviar las imágenes, asegúrate de:

- Subir la imagen de un solo recibo de compra sobre un fondo neutral.
- Enviar imágenes que no excedan los 3MB (incluyendo todas las imágenes del mismo recibo).
- Tipos de archivos válidos: .pdf, .jpg, .jpeg, .tiff, .gif o .png

## CONSEJOS



### RECIBO COMPLETO

Debes enviar tu recibo completo en un solo correo electrónico o mensaje de texto. Puedes incluir un máximo de **10 imágenes por correo** o **5 imágenes por SMS** para capturar tu recibo completo cada vez que lo subas. Recuerda que necesitamos ver el recibo completo, incluyendo las cuatro esquinas, en el orden correcto, de arriba hacia abajo. Si se necesitan varias imágenes para capturar el recibo completo, asegúrate de proporcionarlas en ese orden.



### PRODUCTOS PARTICIPANTES ÚNICAMENTE

Comprueba que el recibo que envías contenga productos participantes para esta promoción. Busca la promoción en los empaques de productos en tiendas o revisa la [lista de productos participantes](#).



### TOMA FOTOS CLARAS Y LEGIBLES

Al prepararte para tomar la foto, coloca el recibo sobre una superficie plana con buena iluminación y sostén tu cámara o teléfono de forma paralela al recibo. Comprueba que el **nombre de la tienda, fecha, código de barras, productos comprados y precios** puedan leerse en tu imagen. Las imágenes de recibos borrosas o ilegibles serán rechazadas.



### ENVÍA TU RECIBO A TIEMPO

Las compras para esta promoción deben realizarse entre el **18/abril/2021 y el 31/julio/2021** y los recibos deben enviarse a más tardar el **30/agosto/2021** dentro de los 30 días posteriores a la compra.



### RECIBOS DUPLICADOS

Es posible que ya hayamos recibido este recibo y todavía no se haya procesado. **Por favor revisa tu cuenta nuevamente más tarde** para ver si tu recibo ha sido procesado. Cada recibo puede enviarse solo una vez.



### ENVÍA IMÁGENES CON EL FORMATO Y TAMAÑO CORRECTO

Comprueba que la imagen sea mayor a 5KB y menor a 3MB. El tamaño debe ser mayor a 250x250 píxeles. Puedes ver el tamaño de tu foto con los menús de opciones en tu smartphone. Envía los recibos por correo como .jpg, .jpeg, .png, .bmp, .tiff, .tif o .pdf. Envía recibos por SMS como .jpeg, .png, .gif o .tiff.

### ¿DESEAS PARTICIPAR SIN TENER QUE SUBIR TU RECIBO?

Consulta las [Reglas Completas](#) para ver métodos alternativos de participación.