

## **Evaluación de Satisfacción de Servicio de Shell**

### **Términos y Condiciones**

A continuación se describen los términos y condiciones de la Evaluación de Satisfacción de Servicio de Shell y la participación en la rifa mensual para ganar el premio:

### **Participantes en la rifa mensual**

1. Pueden participar todas las personas mayores de edad (18 años o más) que residan en el territorio de la República de Guatemala. No podrán participar los empleados de Uno Guatemala S.A., y sus entidades afiliadas, controladoras o relacionadas, sus familiares, agencias de publicidad y medios, franquiciados, detallistas, familiares y empleados de los detallistas, proveedores y cualquier persona que tenga relación con la organización de la promoción.
2. Es necesario tener acceso a Internet para participar.

### **Cómo participar**

3. La evaluación de Satisfacción de Shell y oportunidad de participar en la rifa mensual, tendrá vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025 ("Período"). Al finalizar cada mes, tres de los participantes podrán hacerse acreedor a uno de los premios de Q1,000 en cupones de combustible.
4. Para participar, los clientes deberán completar y enviar la "Evaluación de Satisfacción de Servicio de Shell" en [www.shell.com.gt/satisfacción](http://www.shell.com.gt/satisfacción). Cada encuesta completada y enviada de forma correcta califica como una oportunidad de participar en la rifa mensual, únicamente se tomará en cuenta una participación por semana por mes calendario.
5. Para participar en la rifa de un mes calendario en particular, los participantes deberán enviar su "Evaluación de Satisfacción de Servicio de Shell" antes de las 23:59 horas en el último día del mes calendario correspondiente (la "Hora de Cierre").
6. Todas las participaciones válidas entrarán automáticamente en la rifa del premio.
7. Uno Guatemala S.A. ("El Promotor") no acepta ni se hace responsable por participaciones perdidas, dañadas o con atrasadas debido a problemas técnicos. Pruebas de envíos y/o encuestas completadas no se aceptarán como pruebas de recepción.
8. Cada evaluación deberá ser llenada de forma individual por cada participante, no se aceptarán participantes que se generen automáticamente y de forma masiva por programas de cómputo o aplicaciones.

### **La rifa del premio**

9. Las rifas se realizarán por parte de Uno Guatemala S. A. El ganador de cada rifa será seleccionado al azar dentro de todas las participantes válidas recibidas correspondientes al mes de la rifa. Las rifas se realizarán dentro de los 7 días hábiles siguientes a la Hora de Cierre.

10. Los participantes beneficiarios serán contactados por Uno Guatemala dentro de los siguientes 10 días calendario a la Hora de Cierre de la cada rifa correspondiente por medio de una llamada telefónica o correo electrónico, usando los detalles de contactos proveídos por el participante al momento de completar la “Evaluación de Satisfacción de Servicio de Shell”. Los ganadores tendrán como plazo 10 días hábiles después de haber sido notificados para recoger el premio. Si el ganador no puede ser contactado o no recoge el premio dentro del período anteriormente definido. El Promotor se reserva el derecho de sacar un nuevo ganador de las participaciones recibidas para esa rifa en particular. El premio será entregado al ganador en Estaciones de Servicio Shell designadas, en horario hábil de lunes a viernes.

### **El Premio**

11. El premio consiste en un premio de Q1,000 en cupones de combustible, son tres ganadores mensuales.

### **Derechos de El Promotor**

12. En caso de fuerza mayor o caso fortuito, El Promotor se reserva el derecho de ofrecer una alternativa de premio igual o mayor valor.
13. El Promotor no se hace responsable por ningún problema técnico, de sistema o fallas de software que puedan darse en el portal [www.shell.com.gt/satisfacción](http://www.shell.com.gt/satisfacción) o durante el envío de las encuestas por parte de los participantes. El Promotor tratará de asegurar que el estándar del sitio web se mantenga alto, sin embargo no se hace responsable de interrupciones de servicio. El Promotor se reserva el derecho de suspender temporalmente la operación del sitio web sin previo aviso en el caso de fallas detectadas, mantenimientos, reparación o por cualquier otra circunstancia fuera de su control.
14. El Promotor se reserva el derecho de utilizar la voz del ganador, imagen, fotografías o nombre con fin publicitario o para desarrollo de material promocional sin incurrir en compensación adicional o sin previo aviso al ganador. Al participar en la rifa, todos los participantes dan su consentimiento a lo anterior.
15. El premio no es transferible y no se ofrecerá la alternativa de otorgar el premio en efectivo.
16. Si existiera prueba de ser técnicamente incorrecto o de existir violaciones a la seguridad y/o fraude, El Promotor se reserva el derecho de cancelar o suspender el proceso. Adicionalmente, El Promotor se reserva el derecho de extender el tiempo límite por cualquier razón.

### **Generalidades**

17. Al enviar la Evaluación de Satisfacción de Servicio de Shell y participar en la rifa, se considerará que los participantes han aceptado y están obligados a cumplir los términos y condiciones establecidas.
18. Al enviar la evaluación, los participantes aceptan que sus datos puedan ser utilizados para contactarles al resultar beneficiados de la rifa o para fines publicitarios. Si los participantes necesitan realizar una actualización de sus datos o corregir alguna información previamente ingresada, deberán dirigirse a El Promotor para solicitarlo a través de los diferentes canales de comunicación disponibles.

**El Promotor:** Uno Guatemala S. A. utiliza la marca Shell bajo licencia otorgada por Shell Brands AG.