

¿Estás teniendo problemas al enviar tus recibos?

Revisa la tabla a continuación para ver **códigos de errores específicos**. Si no cuentas con un código o necesitas información adicional, **desplázate hacia abajo para encontrar consejos y pautas** que podrían ayudar.

CÓDIGO DE ERROR DE RECIBO ❌

QUÉ HACER ✅

<p>Código de error 1: Recibo incompleto</p> <p>Código de error 2: Múltiples errores</p> <p>Código de error 3: No hay productos KFR</p> <p>Código de error 4: Recibos ilegibles</p>	<p>Vuelve a tomar y a enviar la(s) foto(s) de un recibo asegurándote de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muestre el recibo completo (las 4 esquinas) • Coloca una estrella a un lado o encierra en un círculo los productos participantes • Coloca el recibo en una superficie plana y con buena iluminación para prevenir una foto borrosa y asegúrate de que cada línea se pueda leer claramente
<p>Código de error 5: Múltiples recibos</p>	<p>Envía solo un recibo a la vez</p>
<p>Código de error 6: Recibo duplicado</p>	<p>No vuelvas a enviar este recibo – será rechazado</p> <p>Contáctanos al 800-962-1413 para resolver este error</p>
<p>Código de error 9: Más de 5 fotos enviadas por 1 recibo</p>	<p>Vuelve a capturar el recibo dentro de 5 fotos tomando en cuenta estos consejos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dobla u omite secciones del recibo que no muestren productos participantes • Asegúrate de que el nombre de la tienda, productos participantes y precios, fecha de compra, precio total, y código de barras (si se encuentra disponible) sean legibles en tu foto(s)
<p>Código de error 10: Límite de 5 recibos por día</p>	<p>¡Tómate un descanso!</p> <p>¡Buen trabajo, has llegado a tu límite! Intenta enviar recibos otra vez mañana</p>
<p>Código de error 12: Recibo no válido</p> <p>Código de error 13: Tamaño de archivo no válido</p> <p>Código de error 14: Tipo de archivo no válido</p>	<p>Vuelve a tomar y a enviar la(s) foto(s) asegurándote de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envía foto(s) del recibo de una tienda frente a un fondo neutro • Envía foto(s) que no exceda(n) 10MB en total (incluyendo todas las fotos de un recibo) • Tipos de archivo válidos: .pdf, .jpg, .jpeg, .tiff, .gif o .png



Recibo completo

Puedes incluir hasta 5 fotos para capturar tu recibo completo por envío. Recuerda, también debemos ver **el recibo completo**, incluyendo las **cuatro** esquinas, en orden, de arriba a abajo. Si se necesitan varias fotos para capturar el recibo completo, asegúrate de proporcionarlas en orden.

Solo productos participantes

Asegúrate de que haya un producto participante para esta promoción en el recibo que hayas enviado. Busca la promoción en las cajas en los estantes o revisa la lista de [productos participantes](#) para el Sorteo BTS.



Toma fotos claras y legibles

Quando te estés preparando para tomar una foto, coloca el recibo en una superficie plana y con buena iluminación y sostén tu cámara o teléfono en forma paralela. Asegúrate de que el **nombre de la tienda, fecha, código de barras, y productos comprados con precio** sean legibles en tu(s) foto(s). Las fotos de recibos borrosas o ilegibles serán rechazadas.

Envía tus recibos a tiempo

Las compras para esta promoción deben ser hechas entre el **30/septiembre/2018**, y los recibos deben enviarse dentro de los 30 días posteriores a la compra.



Recibos duplicados

Puede ser que ya tengamos este recibo y que no haya sido procesado aún, por favor **revisa tu cuenta de nuevo más tarde** para ver si tu recibo ya fue procesado. Cada recibo puede ser enviado solamente una vez.

Envía el archivo en el tamaño correcto

Asegúrate de que el tamaño del archivo sea **mayor de 5KB** y **no más de 10MB**. El tamaño de pixeles debe ser mayor a **250x250**. Deberías poder ver el tamaño de la foto por medio de indicaciones en tu smartphone.