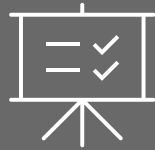


**Principales  
FAQ's  
BeePanel**

**2020  
México**



# Índice



- Privacidad
- Encuestas
- Recompensas
- Acertiva
- Puntos
- Mi perfil
- Canjeo de códigos y tarjetas
- Ayuda y soporte



# Privacidad

## ¿Cuáles son los derechos que tengo sobre mis datos personales?

Respecto a tu información y datos personales, en **BeePanel** puedes ejercer los siguientes derechos:

- **Acceso:** Conocer cuáles y qué tipo de información y datos personales se guardan de ti y requerir una copia de ésta.
- **Rectificación:** Requerir que tu información y datos personales sean actualizados o rectificados.
- **Portabilidad de tus datos:** Recibir copia de la información y datos personales que hayas provisto para que puedas disponer de ellos como mejor creas conveniente.
- **Restricción de uso:** Solicita que tu información y datos personales dejen de usarse en ciertos casos; incluso si crees que la información y datos personales sobre ti son incorrectos o que el uso de ellos es ilegítimo.
- **Objetar:** Objetar el uso de tu información y datos personales si los procesamos conforme al acuerdo suscrito.
- **Eliminar:** Solicitar que eliminemos tu información y datos personales de forma permanente de nuestro panel.



# Privacidad

¿No han publicado  
ya una Política de  
Privacidad?

Sí, **BeePanel** se rige por el Aviso Integral de Privacidad de Acertiva.

No debes preocuparte sobre el manejo de tu datos personales. Las empresas de investigación de mercados y los organismos que la regulan han establecido estándares estrictos y claros para la protección de tu información y datos personales. En el caso de **BeePanel** nos ceñimos a los estándares de la AMAI (Buenas Prácticas de la Industria y Buenas Prácticas de Protección de Datos Personales), la ESOMAR (Global Guideline. Mobile Research) y la ESIMM (Estándares de Servicio para la Investigación de Mercados en México).

No obstante, a lo largo de tu experiencia en nuestro panel podrías recibir notificaciones formales de nosotros, avisándote de cambios en los procesos y permisos para saber si estás de acuerdo o no con éstos.



# Privacidad

¿Cómo puedo estar seguro de que **BeePanel** mantiene seguros mis datos personales?

En **BeePanel**, asumimos un compromiso para mantener a salvo tu información y datos personales. Es por esto que tomamos todas las precauciones a nuestro alcance para evitar la pérdida, robo o mal uso de los datos de tu perfil.

Algunas de las medidas incluyen el uso de servidores con estándares de seguridad de datos, y reglas estrictas para nuestros empleados que tienen acceso a tu información.

Queremos que quede claro que **BeePanel** no vende o alquila nuestra lista de panelistas bajo ninguna circunstancia. No proveemos a nuestros clientes de investigación ninguna información personal identificable cuando entregamos resultados de encuestas, a menos que tú lo autorices.

La información y datos personales que compartes con **BeePanel** son utilizados sólo para conectarte con estudios de investigación. Nuestros clientes no conocen la identidad de nuestros panelistas.



# Privacidad

**¿Cómo puedo  
actualizar mis datos  
personales?**

Recuerda que en todo momento puedes corregir tu información y datos personales solicitándolo en nuestro correo electrónico:

[panel@acertiva.com](mailto:panel@acertiva.com)



# Encuestas

**¿Qué hace BeePanel  
con las respuestas  
que doy en las  
encuestas?**

Las respuestas que nos proporcionas son utilizadas con fines de análisis e investigación.

Las marcas buscan en todo momento mejorar los productos y servicios que ofrecen al público. Una de las formas en que conocen qué requieren los consumidores es preguntarles directamente sobre sus experiencias y aspiraciones.

**BeePanel** sirve como intermediario entre tú y las marcas.



# Encuestas

**¿Por qué me invitan a participar de una encuesta si después no tengo el perfil requerido?**

Algunas encuestas están dirigidas a ciertos segmentos de consumidores. Por ello, las primeras preguntas de una encuesta son para conocer si perteneces al perfil buscado.

No tiene mucho caso preguntarte de un tema que no conoces o dominas, ¿verdad?

Para asegurarnos de que recibas encuestas acordes a tu perfil, te recomendamos a responder la mayor cantidad de preguntas de perfil posibles.





# Encuestas

## ¿Por qué piden datos personales en las encuestas?

Algunas veces te preguntaremos sobre tu rango de ingresos o tus patrones de salidas a restaurantes. Entendemos la preocupación de varios de nuestros panelistas que nos contactan preguntándonos por qué hacemos esas preguntas.

La razón de hacerlas es para conocer con mayor detalle tu perfil y de esta forma invitarte sólo a las encuestas que son de tu interés.

Además, muchas veces el total de encuestas a reunir debe ser un reflejo proporcional de un segmento en específico. Por lo que debemos asegurarnos que los panelistas invitados tengan un perfil dado.



# Encuestas

¿Cada cuánto  
tiempo voy a  
recibir encuestas?

Aunque nos gustaría enviarte encuesta con mucha más frecuencia, esto no siempre es posible.

Dado que **BeePanel** tiene clientes de diversos giros y marcas, no podemos asegurar un mínimo de encuestas para que respondas.

Trabajamos para que no tengas que esperar mucho entre una y otra.

También queremos que sepas que ningún panelista recibe más o menos encuestas que tú de forma deliberada.



# Encuestas

## ¿Qué son las encuestas?

Las encuestas son cuestionarios que permiten a nuestros clientes conocer tus preferencias sobre productos y servicios. También nos permiten detectar tendencias y necesidades.

**BeePanel** es un sitio de internet que te permite acceder a encuestas en línea. Así, puedes responder encuestas en el momento que mejor creas conveniente para ti y sin presencia de un “encuestador”.

Cada vez que completas exitosamente una encuesta, acumularás puntos que puedes canjear entre varias opciones de recompensas (desde recargas de celular hasta tarjetas y códigos para servicios y tiendas en línea).



# Encuestas

**¿Cómo modifico la dirección de e-mail a la que me llegan las encuestas y mensaje de BeePanel?**

Solicita el cambio de tu correo electrónico enviando un correo a [panel@acertiva.com](mailto:panel@acertiva.com)



# Encuestas

**Recibí una  
invitación para  
participar.  
¿Qué tengo que  
hacer?**

Cuando recibes una invitación, tienes que hacer click en el botón que dice "Comenzar". Eso te llevará hasta el cuestionario, en donde tendrás que responder una serie de preguntas sobre el tema especificado en la invitación.

Con cada encuesta que completes exitosamente acumularás puntos que podrás usar para canjear diferentes recompensas



# Encuestas

## ¿Cómo hago para participar de las encuestas?

Es muy simple. Primero debes registrarte en **BeePanel** y completar tu perfil de usuario. Después sólo tienes que esperar a que te llegue por correo electrónico una invitación a participar en alguna encuesta. Algunos usuarios pueden tardar más que otros en recibir su primera encuesta, debido a que sólo te invitaremos a encuestas que sean acordes a tu perfil de usuario.

Recuerda, los enlaces a las encuestas son personales y no puedes enviarlos a tus amigos. En caso de que ellos resuelvan una encuesta sin tener perfil en **BeePanel** pueden pasar dos cosas: que no les permita responder o que puedan terminarla sin acumular puntos ni para tu amigo ni para ti.



# Encuestas

¿Cuánto tiempo  
me toma  
responder una  
encuesta?

No hay un estándar de tiempo para resolver una encuesta. El tiempo dependerá de aspectos como tu rapidez para leer o la naturaleza de las preguntas que te formulemos.

La mayoría de los cuestionarios toman entre 10 y 15 minutos, pero hay algunos que tienen más preguntas por lo que demoran más.

En **BeePanel** buscamos recompensar de forma justa el tiempo que proporcionas para responder una encuesta, por lo que los puntos a acumular siempre serán proporcionales al esfuerzo que dediques.



# Encuestas

## ¿Por qué no recibo encuestas?

Algunos panelistas se desaniman cuando no reciben encuestas por un tiempo. Esto es normal.

En **BeePanel** trabajamos para conseguir la mayor cantidad de encuestas disponibles posibles. Además recuerda que sólo te invitaremos a encuestas que se ajusten a tu perfil de usuario.

Por ejemplo, no tiene caso que te enviemos una encuesta sobre automóviles si no tienes uno.





# Encuestas

## ¿Cómo me entero de los resultados de las encuestas?

Por regla general los resultados de las encuestas en que participas no se revelan.

Así como protegemos tu información y datos personales y únicamente usamos tus respuestas con fines estadísticos, **BeePanel** no tiene permitido divulgar los resultados de los estudios que se realizan debido a que tenemos acuerdos de confidencialidad con nuestros socios y clientes.

En algunas ocasiones nuestros socios autorizan la publicación de los resultados de las encuestas. Cuando esto sucede solemos publicar los resultados en nuestro blog y redes sociales.

Por otra parte, algunas veces realizamos sondeos entre nuestros panelistas para conocer su opinión sobre algún tema de actualidad. En estas ocasiones publicamos los resultados en nuestro blog y redes sociales.



# Encuestas

¿Cómo se si  
completé una  
encuesta  
exitosamente?

**BeePanel** te enviará un mensaje si resolviste exitosamente una encuesta. Si no recibes este mensaje asegúrate de resolver todas las preguntas de la encuesta, de tener una buena conexión de internet y asegurarte de darle click al botón de término de la encuesta.

Recuerda que acumularás puntos siempre y cuando completes las encuestas hasta el final. En los casos en que abandones la encuesta debido a que no perteneces al perfil buscado, ya se llenó la cuota a la que perteneces, o no cumples con los controles de calidad del estudio no recibirás puntos.

**BeePanel** sólo usa las respuestas de las encuestas que han sido completadas exitosamente. Las respuestas de las encuestas que no son finalizadas debido a que el participante es descalificado, son descartadas y no son utilizadas, por ese motivo no se dan puntos.



# Encuestas

**¿Cuánto tiempo  
después de recibir  
una encuesta  
debo contestarla?**

No hay un tiempo límite para que respondas una encuesta desde que recibes la invitación para participar. Sin embargo, te recomendamos responder en cuanto recibas la invitación porque la cuota de participantes se completa con rapidez. Preferentemente en un lapso no mayor a 24 horas posteriores a recibir nuestra invitación. En algunos casos sólo tendrás una oportunidad para responder cada encuesta.

Además, te recomendamos que se te asegures de tener una buena conexión de internet y tiempo de calidad para responder con el fin de que logres terminar exitosamente la mayor cantidad de encuestas posibles.



# Encuestas

**Me he dado  
cuenta de que  
elegí la respuesta  
incorrecta.  
¿Puedo cambiar  
mis respuestas?**

En algunas encuestas tendrás posibilidad de retroceder para corregir alguna respuesta. Si tienes esta opción deberás usar las instrucciones de la encuesta para hacerlo. Recuerda **NO USAR** los botones “atrás” o “refrescar” de tu navegador para este fin ya que puedes ser descalificado.

No obstante, en la mayoría de las encuestas una vez que envías la respuesta, no podrás cambiarla. Hacemos esto para proteger la precisión de los datos que recopilamos. Presta atención cuando respondas una encuesta.



# Encuestas

## Estoy teniendo problemas para acceder a la encuesta

Te recomendamos las siguientes acciones para resolver los problemas más comunes cuando nuestros panelistas enfrentan dificultades para responder nuestras encuestas:

- 1) Intenta ingresar desde otro navegador desde el que normalmente entras a internet.
- 2) Borra las cookies de tu navegador y reinicia éste antes de responder.
- 3) Si falla darle click al botón "comenzar" en el mensaje de invitación, copia el enlace de la encuesta y pégalo en la barra de direcciones de tu navegador.
- 4) Da click derecho sobre el botón "comenzar" en el mensaje de invitación y elige la opción "abrir enlace en pestaña/ventana de incógnito".
- 5) Si a pesar de las anteriores recomendaciones todavía tienes problemas para responder una encuesta envía un correo a nuestro Equipo de Soporte con capturas de las pantallas de error a la dirección [panel@acertiva.com](mailto:panel@acertiva.com)



# Encuestas

**Fui descalificado de una encuesta después de pasar mucho tiempo en ella. ¿Por qué?**

En algunas ocasiones nuestros socios y clientes buscan perfiles muy específicos. Por lo que el número de preguntas de perfilamiento puede ser grande. Si no cubres por completo el perfil buscado serás descalificado.

Es normal que no siempre califiques para todas las encuestas. Se paciente, por favor.



# Encuestas

**¿Por qué me hacen las mismas preguntas que ya me preguntaron cuando me registré en BeePanel?**

Los analistas de mercado tienen la obligación de garantizar la coherencia, veracidad y consistencia de los datos con los que trabajan. Es por ello que en una encuesta te podemos preguntar más de una vez sobre datos e información que ya nos hayas proporcionado en encuestas de perfil.

Te agradecemos tu paciencia en estos casos.



# Encuestas

**¿Por qué se pueden producir errores técnicos al realizar una encuesta?**

En varios casos las encuestas son desarrolladas y programadas por nuestros socios y clientes. En varias ocasiones se presentan áreas de oportunidad en la programación o se presentan incompatibilidades entre navegadores, software, hardware, etcétera.

Si tienes algún problema técnico cuando resuelves una encuesta, te sugerimos que lo intentes más tarde, por favor. Si el problema no se soluciona, repórtalo a nuestro Equipo de Soporte mediante un correo electrónico con capturas de pantalla del error que enfrentes a la dirección [panel@acertiva.com](mailto:panel@acertiva.com)

Trabajamos porque sufras la menor cantidad de problemas técnicos en tu experiencia en nuestro panel en línea. De todos modos te pedimos disculpas si llegaras a tenerlos.





# Encuestas

¿**BeePanel** tiene  
aplicación móvil?

No. **BeePanel** no tiene aplicación móvil por ahora.

Sin embargo, trabajamos para que la puedas descargar en tu tienda de aplicaciones lo antes posible.



# Recompensas

¿Cuánto demora  
mi recompensa en  
llegarme desde  
que realizo el  
canje?

Las recompensas demoran aproximadamente entre 8 y 15 días desde que se realiza el canje.

Las recompensas virtuales (recargas, tarjetas, códigos, etcétera) se envían tan pronto tengamos conocimiento de que tu participación en la encuestas que respondas sea exitosa. La disponibilidad está sujeta a la existencia de las mismas. En casos específicos algunas gift cards deben enviarse por correo convencional y tardan tanto como lo determinen los tiempos de entrega regular de cada proveedor de mensajería.

En **BeePanel** nos gustaría gestionar con más rapidez el canje de tus recompensas. Sin embargo, nos queremos asegurar de que recibas tus recompensas correctamente. Las cosas buenas de la vida toman su tiempo.



# Recompensas

¿Qué premios  
puedo obtener  
con mis puntos?

En **BeePanel** puedes obtener recompensas por responder exitosamente encuestas en línea.

Puedes acumular puntos que puedes canjear por recompensas como:

- Recargas de saldo para celular
- Códigos de descuento en tiendas y servicios electrónicos
- Tarjetas para tiendas y servicios electrónicos
- Boletos gratis para el cine

En la página [panel.acertiva.com](http://panel.acertiva.com) podrás ver la lista completa de opciones de recompensas.



# Recompensas

## ¿Cómo canjeo mis puntos?

Cuando tengas el número de puntos necesarios para un determinado premio, escríbenos a nuestro correo electrónico [panel@acertiva.com](mailto:panel@acertiva.com) solicitando el canje por el premio que quieres.

En un plazo no mayor a 72 horas te responderemos con los datos de tu premio y el nuevo balance de puntos en tu cuenta.

Para poder canjear tus puntos te suplicamos que cumplas nuestro Aviso Integral de Privacidad y que tu información y datos personales estén actualizados.



# Recompensas

¿Tengo que pagar alguna tarifa para recibir mi premio?

No. **BeePanel** nunca te solicitará algún pago para poder canjear y recibir tus recompensas.



# Recompensas

Quería un  
producto de la  
lista de  
recompensas y  
ahora no lo  
encuentro.  
¿Qué pasó?

En **BeePanel** trabajamos por ofrecerte la mayor cantidad posible de opciones de recompensas. En algunos casos la existencia de alguna recompensa se agota antes de poder retirarla del listado disponible en la página [panel.acertiva.com](https://panel.acertiva.com)

En los casos en que no haya existencia de una recompensa y la hayas solicitado, te responderemos solicitando que elijas otra.



# Recompensas

**¿Dónde consulto  
las recompensas  
disponibles?**

En la página [panel.acertiva.com](http://panel.acertiva.com) podrás conocer el catálogo de recompensas que puedes canjear por tus puntos.

Entre las recompensas disponibles encontrarás recargas para números de teléfonos celulares, tarjetas para tiendas electrónicas, códigos de descuento para diferentes, etcétera.

La obtención de recompensas está disponible únicamente en México.



# Acertiva

## ¿Qué es Acertiva?

Somos una agencia de investigación de mercados que inicia operaciones en 2003.

Acertiva lanza en 2020 **BeePanel**, una comunidad EN LÍNEA donde puedes registrarte para recibir invitaciones para responder encuestas. Por responder recibirás un determinado número de puntos que podrás canjear por recompensas.

Contamos con redes sociales donde compartimos nuestros servicios y hallazgos de investigaciones que realizamos en casa. Nuestras redes no son un medio de contacto para nuestros panelistas. Para ello tenemos a tu disposición el correo [panel@acertiva.com](mailto:panel@acertiva.com) y la página de internet [panel.acertiva.com](http://panel.acertiva.com)





# Acertiva

**¿Acertiva es una  
empresa seria?**

Claro que sí.

Acertiva opera en México desde el año 2003 como agencia de investigación de mercados.

Puedes conocer más ingresando a nuestra página de internet [panel.acertiva.com](http://panel.acertiva.com)



# Acertiva

## ¿Cómo gana dinero Acertiva?

Los analistas de mercado trabajan con datos provistos por los consumidores. Las encuestas en línea son uno de los medios que tienen los investigadores para poder conocer las preferencias y hábitos de consumo de los consumidores. Por reunir una cuota de encuestas respondidas exitosamente, los analistas pagan una cantidad. Acertiva comparte contigo una parte de este pago por ayudarnos a recolectar los datos necesarios.



# Puntos

¿Es cierto que en **BeePanel** puedo ganar puntos por completar encuestas?

Sí. En nuestro panel en línea tendrás oportunidad de acumular puntos por responder exitosamente encuestas. Después podrás canjear tus puntos por recompensas como tarjetas de regalo y descuentos. Puedes revisar la lista de recompensas disponibles en nuestra página [panel.acertiva.com](https://panel.acertiva.com)



# Puntos

**Mis puntos de  
BeePanel, ¿tienen  
vencimiento?  
¿Puedo  
acumularlos sin  
usar?**

Como todo en la vida, los puntos que acumules tienen vencimiento. Sin embargo, no es fácil que los pierdas. Si pasa un año en que no hagas ningún movimiento en tu cuenta ésta será eliminada junto a tus puntos, información y datos personales.

Creamos el panel para que tengas oportunidad de obtener canjear tus puntos. También entendemos que quieras acumular una mayor cantidad de puntos para canjearlos por los premios más gordos. Recuerda nada más no dejar pasar un año sin movimientos en tu cuenta (no responder nuestros mensajes, no participar en encuestas, etcétera).



# Puntos

¿Qué son los puntos?  
¿Cómo los gano?

Los puntos de **BeePanel** son la “moneda virtual” que podrás usar para canjear por las recompensas que tenemos disponibles.

Los puntos son otorgados a los usuarios de **BeePanel** que hayan respondido exitosamente nuestras encuestas.

Cuando te registras en **BeePanel** te asignaremos algunos puntos. Después con cada encuesta que respondas exitosamente, seguirás acumulando puntos. Los puntos que puedes obtener por cada encuesta dependen del tiempo aproximado que te demores en responder y el perfil buscado.



# Puntos

**¿Cómo puedo ver  
el resumen de  
puntos que gané y  
cómo los fui  
usando?**

Puedes conocer tu balance de puntos solicitándolo a nuestro Equipo de Soporte mediante un correo electrónico a la dirección [panel@acertiva.com](mailto:panel@acertiva.com)



# Puntos

**Quando gano o canjeo puntos, ¿cuándo van a aparecer en mi cuenta?**

Luego de responder una encuesta exitosamente ésta pasará por un periodo de validación. Una vez que tengamos el visto bueno por tu participación recibirás una suma de puntos.

Podrás conocer tu balance de puntos en cualquier momento solicitándolo a nuestro Equipo de Soporte mediante un correo electrónico a la dirección [panel@certiva.com](mailto:panel@certiva.com)

Quando canjees puntos, éstos se restarán de tu bolsa automáticamente al aceptar la operación.



# Puntos

¿Puedo cambiar  
mis puntos por  
dinero?

No. En **BeePanel** podrás acumular puntos que luego podrás alguna de las recompensas que tenemos disponibles.





# Puntos

**¿Puedo transferir  
mis puntos a otra  
cuenta?**

No. Los puntos no son transferibles entre cuentas de usuarios.



# Puntos

**¿Obtendré siempre una recompensa por participar en la investigación?**

Por lo general si respondes exitosamente una encuesta recibirás una suma de puntos por tu participación. Sin embargo, habrá ocasiones en que no obtendrás puntos. Algunos de esos casos son:

- 1) No califiques para el perfil que se solicite en la encuesta
- 2) Cuando a pesar de responder exitosamente una encuestas tengamos elementos para determinar incoherencia de los datos provistas
- 3) Cuando quieras responder más de una vez una misma encuesta
- 4) Cuando alguien que no seas tú responda una encuesta
- 5) Cuando compartes el enlace de una encuesta a un tercero sin cuenta y éste responda exitosamente



# Puntos

**He participado en una encuesta.  
¿Cuándo recibiré mis puntos?**

Una vez que tu encuesta haya sido aprobada tras la validación de respuestas por nosotros y nuestros socios y clientes recibirás tus puntos tan pronto como sea posible.

Sin embargo, cuando participes de forma exitosa en investigaciones complejas y de largo plazo, como los diarios y comunidades en línea, los puntos obtenidos tardarán hasta seis meses en verse reflejados.



# Mi perfil

¿Tengo que ser  
residente de  
México para  
participar en  
BeePanel?

Sí. **BeePanel** sólo está disponible para residentes de México.



# Mi perfil

**¿Se pondrán en contacto conmigo para solicitarme más información?**

En algunas ocasiones, nos pondremos en contacto contigo para preguntarte sobre temas exclusivos del panel como:

- Invitarte a responder encuestas de perfil
- Enterarte de cambios en nuestro Aviso Integral de Privacidad
- Confirmar algún dato de tu perfil de usuario
- Actualizar el medio de contacto preferente
- Responder los mensajes que nos hayas enviado para resolver problemas técnicos y canje de recompensas



# Mi perfil

¿Cuál es la edad  
mínima para  
registrarse en  
**BeePanel?**

La edad mínima para registrarse es de 18 años. Te pediremos un comprobante de edad para permitirte participar en nuestro panel.



# Mi perfil

**¿Hay un periodo  
mínimo de  
membresía?**

No. Mientras cumplas nuestro Aviso Integral de Privacidad podrás ser miembro de nuestro panel tanto como desees.



# Mi perfil

## ¿Cómo me registro en BeePanel?

Puedes registrarte desde el formulario disponible en nuestra página [panel.acertiva.com](https://panel.acertiva.com)

Una vez que respondas el cuestionario de inicio y aceptes nuestras términos y condiciones recibirás un correo electrónico confirmando tu registro.





# Mi perfil

## ¿Cómo puedo cancelar mi cuenta de BeePanel?

Podrás cancelar tu cuenta de **BeePanel** en cualquier momento.

Para ello envía un correo a nuestro Equipo de Soporte solicitando la eliminación de tu perfil a la dirección de correo electrónico [panel@acertiva.com](mailto:panel@acertiva.com)

Ten presente que una vez que te das de baja perderás todos los puntos que hayas acumulado.



# Mi perfil

**Mi cuenta en  
BeePanel ha sido  
desactivada.  
¿Por qué?**

En algunos casos podríamos desactivar tu cuenta. Algunos supuestos en que haríamos esta acción son:

- No cumplas los requisitos para formar parte del panel como la edad mínima legal de 18 años.
- Hayas faltado a los términos y condiciones de uso. Por ejemplo, como que tengas más de una cuenta de perfil o hayas intentando burlar los mecanismos que aplicamos para evitar responder más de una vez una misma encuesta.
- Si señalaste a tu proveedor de correo electrónico que nuestro dominio es spam. Si ese es el caso puedes escribir a nuestro Equipo de Soporte para intentar reactivar tu cuenta.

Si reincides consideraremos banearte de nuestro panel de forma permanente.



# Mi perfil

¿Cuántas cuentas  
puedo crear en mi  
nombre?

**BeePanel** solamente admite UNA ÚNICA CUENTA POR PERSONA. No aceptamos que registres más de una cuenta, incluso si tienes más de una dirección de correo electrónico. Si registras más de una cuenta, **BeePanel** tendrá el derecho de desactivar tus cuentas y eliminar tus puntos; así como banearte de nuestro panel.

La razón por la que no admitimos más de una cuenta por usuario es para poder garantizar la calidad de las respuestas, cubrir con los requerimientos estadísticos de las encuestas (por ejemplo: evitar encuestas ficticias), y cumplir los estándares de la industria.

Puedes consultar nuestro Aviso Integral de Privacidad en nuestra página de internet.



# Canjeo de códigos y tarjetas

**¿Cuánto tiempo demora el canje de mis puntos?**

Una vez que hayas solicitado el canje de tus puntos y hayas seguido correctamente las instrucciones, tu pago podrá demorar un máximo de 30 días, aproximadamente.

Para asegurar el canje de tus puntos revisa, por favor, que tu información y datos personales y/o tu correo electrónico sean correctos al momento de confirmar la solicitud del canje.

Si deseas actualizar alguno de tus datos personales, por favor, contacta a nuestro Equipo de Soporte mediante el correo electrónico [panel@acertiva.com](mailto:panel@acertiva.com)

Ten en cuenta que para que tu pago sea autorizado, siempre debes cumplir con el Aviso Integral de Privacidad.



# Canjeo de códigos y tarjetas

**He solicitado una tarjeta para servicios o compras por internet por accidente. ¿Se puede cancelar?**

Lamentablemente, no podemos cancelar las recompensas mediante tarjeta para servicios o compras por internet, ya que se te envían por correo electrónico tan pronto como los solicitas y el importe de la recompensa se devenga de tu cuenta de forma inmediata.



# Ayuda y soporte

## ¿Cómo puedo contactar al Equipo de Soporte de BeePanel?

Antes de contactar al Equipo de Soporte de **BeePanel**, nos gustaría que revises nuestra sección de Preguntas Frecuentes.

**BeePanel** es una comunidad EN LÍNEA. Por eso nuestro medio de contacto es por correo electrónico. No contamos con atención telefónica.

**BeePanel** tiene cuentas en Facebook, Instagram, Telegram, Twitter y YouTube ÚNICAMENTE para compartir tutoriales e invitaciones a estudios de mercado.

Si tienes dudas o comentarios sobre tu experiencia en nuestro panel puedes escribirnos al correo [panel@acertiva.com](mailto:panel@acertiva.com)



# Contacto

## Equipo de Soporte de BeePanel

[panel@acertiva.com](mailto:panel@acertiva.com)

[panel.acertiva.com](https://panel.acertiva.com)

