



Cisco Rewards Program



Perguntas frequentes

O Programa Cisco Rewards é um programa de incentivos que premia VOCÊ individualmente. Venda produtos qualificados para clientes de pequenas e médias empresas (SMB) e acumule pontos. Depois, quando estiver pronto, resgate-os por prêmios fantásticos em viagens e resorts.

Conheça o mundo com a Cisco...

Datas importantes

P. Quais são as datas importantes que eu devo ter em mente com relação ao ano fiscal do Programa Cisco Rewards?

- R.**
- O programa será lançado no dia 26 de julho de 2009 e se estenderá até o dia 31 de julho de 2010*
 - O prazo final para que os participantes individuais enviem os pedidos de habilitação é dia 11 de setembro de 2010
 - O prazo final para que os participantes individuais resgatem os pedidos de habilitação é dia 25 de setembro de 2010.

(*) Confira a data de lançamento do programa em seu país.

Qualificação

P. Quem está qualificado a participar deste programa?

A. Qualificações necessárias

- Ser um residente legal de um dos países qualificados de Mercados emergentes
- É necessário ser um Account Manager ou um Engenheiro de venda que seja funcionário efetivo de um parceiro Registrado ou Select da Cisco que não tenha um contrato direto com a Cisco e compre produtos da Cisco de um Distribuidor autorizado para mercados emergentes, e...
- Não ser um funcionário de revendedores parceiros Cisco certificados Gold, Silver, Premier, provedores de serviços da Internet (ISP), revendedores de marketing direto e outros revendedores Cisco que proíbem a participação de funcionários

Para obter uma lista completa de países participantes e outras exigências de qualificação, consulte os Termos e condições do Programa.

P. O que acontecerá com a minha participação no Cisco Rewards se eu for para outro revendedor da Cisco?

A. Se você for para um parceiro Cisco Registered ou Select, terá que atualizar os seus dados pessoais na ferramenta de auto-atendimento do parceiro Cisco para refletir corretamente sua função atual. Depois você terá que abrir um caso no site do Programa Cisco Rewards www.ciscorewards.com para solicitar uma atualização manual da sua conta e poder continuar acumulando pontos no seu novo emprego.

Se for trabalhar em um parceiro não qualificado, você terá 30 dias para resgatar seus pontos antes da expiração.

P. Sou um dos diretores e também um gerente de contas do revendedor (VAR). Posso fazer o registro como ambos e obter pontos para mim?

A. Não. Os administradores de empresa não podem habilitar nem resgatar pontos neste programa. Os administradores de empresa são responsáveis apenas pela aceitação dos Termos e condições do programa a fim de permitirem a participação de seus funcionários e gerenciarem as contestações de pedidos de habilitação entre os participantes.

P. Sou Gerente de contas e Engenheiro de vendas. Posso fazer o registro como ambos e obter pontos para mim?

A. Não. Uma (1) pessoa pode fazer o registro apenas como gerente de contas ou como engenheiro de vendas.

P. Os administradores de empresa podem habilitar e resgatar pontos e prêmios?

- R. Não, os administradores de empresa não podem ganhar, habilitar, nem resgatar pontos e prêmios. Os administradores de empresa têm duas funções: (a) aceitar os Termos do Programa em nome do revendedor para autorizar os funcionários a participarem do programa e (b) alocar pontos durante as contestações de pedidos de habilitação entre os participantes.

Pedidos de habilitação

P. Depois que concluir o registro online, quando posso começar a enviar os pedidos de habilitação para as vendas qualificadas?

- R. Você pode começar a enviar pedidos de habilitação logo após a aprovação do registro. Mas você só pode resgatar os prêmios depois que o seu administrador de empresa concluir o registro e aceitar os Termos e as condições do programa online.

P. Como posso saber se o meu pedido de habilitação foi aprovado?

- R. Você pode visualizar o status de pedidos de habilitação enviados e os valores de pontos associados visitando a página da sua conta. Esta página fornece um extrato de atividades com os detalhes de cada envio de pedido de habilitação e o seu status atual. Assim que o seu pedido de habilitação estiver listado como "Aprovado", você poderá resgatar os pontos acumulados.

P. Quando tento postar o meu pedido de habilitação, recebo uma mensagem de erro que diz que esse número da fatura já foi enviado. O que devo fazer em seguida?

- R. Um Gerente de contas pode habilitar os pontos pela mesma venda que um Engenheiro de vendas, mas a mesma pessoa não pode habilitar os pontos na qualidade de Gerente de contas e de Engenheiro de vendas. Se você estiver recebendo essa mensagem, isso significa que esse número de fatura já foi enviado uma vez a um gerente de contas e a um engenheiro de vendas. Se for um erro, você pode entrar em contato com a equipe de Atendimento ao Cliente do Programa Cisco Rewards e abrir um caso em www.ciscorewards.com

P. Já se passaram mais de oito dias e o meu pedido de habilitação ainda está sendo mostrado como pendente. Como posso fazer uma consulta sobre o status?

- R. A maioria dos pedidos de habilitação é verificada no prazo de oito (8) dias. No entanto, em casos raros, esse processo pode levar até 30 dias. Geralmente, quando um pedido de habilitação não é verificado no prazo de oito (8) dias, o sistema deve estar classificando os dados de vendas de distribuidores autorizados da Cisco. Como sempre, você pode entrar em contato com a equipe de Atendimento ao Cliente do Programa Cisco Rewards abrindo um caso na página de suporte do programa e nós entraremos em contato assim que for possível com uma informação atualizada.

P. Meu pedido de habilitação aparece como expirado. Como posso contestar essa informação?

- R. Um pedido de habilitação expirará se nenhuma fatura correspondente for encontrada no relatório de pontos-de-venda da Cisco após 30 dias a partir da data em que o pedido foi inserido. Os pedidos de habilitação expirados não podem ser reenviados. Os participantes têm quatorze (14) dias para recorrer. Os recursos devem ser registrados no site de suporte do programa. Os recursos apresentados quatorze (14) dias após a data da negativa ou expiração não serão considerados.

P. Meu pedido de habilitação voltou como negado, mas ele se referia a um produto qualificado. Por quê?

- A. Há vários motivos que podem ter provocado isso:
- A sua reivindicação pode ter sido negada se ela foi enviada à uma venda que é anterior à sua data de registro no programa
 - O número dessa fatura pode já ter sido habilitado
 - Produtos adquiridos diretamente da Cisco não estão qualificados para este programa
 - O pedido de habilitação pode ter sido negado no caso de produtos NFR (Not-for-Resale, não para revenda), reconicionados ou usados da Cisco
 - Você pode ter enviado o pedido de habilitação depois do período permitido de 45 dias a partir da data da fatura do distribuidor

Se você acha que foi um erro, abra uma reclamação no site de suporte do programa no prazo de 14 (quatorze) dias a partir da data da negativa.

P. Sou Gerente de contas e Engenheiro de vendas. Posso combinar estes pontos para resgatar um prêmio?

- A. Não. No caso de um Participante individual atuar como gerente de contas e engenheiro de vendas, ele não poderá combinar os saldos da conta. Em vez disso, cada ponto acumulado será tratado como uma conta separada ("Participante individual").

Prêmios

P. Como posso cancelar meu pedido de prêmio ou trocá-lo?

- R. Infelizmente todos os resgates são definitivos e não poderão ser devolvidos, trocados ou cancelados.

P. Quais prêmios estão à minha disposição?

R. Há dois tipos de prêmios à sua escolha: (a) Férias, que inclui passagem aérea e acomodação, ou (b) Opções de lazer em resorts, que inclui apenas acomodação.

P. Posso combinar códigos de promoção de pacotes de Férias?

R. Não, você pode usar apenas um (1) código promocional por resgate de Férias.

P. Posso combinar os códigos de promoção das Opções de lazer em resorts?

R. Pode. Você pode resgatar até quatro (4) códigos promocionais por Opção de lazer em resorts.

P. Até quanto posso resgatar?

R. Cada participante pode resgatar até US\$ 2.000 em vouchers de viagem por ano fiscal da Cisco. Observe que um total de 160.000 pontos podem ser ganhos em um ano fiscal.

P. Eu posso combinar códigos promocionais do pacote Holiday Experience?

R. Não. Pode ser resgatado somente um (1) código promocional por pacote de viagem Holiday Experience. O valor integral dos códigos deve ser usado por ocasião do resgate. Se o preço da reserva for inferior ao valor dos certificados de presente, o valor restante será desativado, não sendo reembolsável.

P. Eu posso combinar códigos promocionais Resort Enjoyments?

R. Sim. Podem ser resgatados até (4) códigos promocionais por Resort Enjoyment. O valor integral dos códigos deve ser usado por ocasião do resgate. Se o preço da reserva for inferior ao valor dos certificados de presente, o valor restante será desativado, não sendo reembolsável.

e-Voucher de pacote de viagem

P. Onde posso encontrar mais informações sobre o prêmio do e-voucher com o Pacote de viagem?

R. Visite a seção "Prêmios" no site do Programa ou abra um caso.

P. Como faço para receber o e-voucher?

R. Assim que enviar um resgate online, você receberá automaticamente um código do e-voucher mostrado na página online e enviada por email para você.

P. Depois que eu receber o e-voucher, como e quando posso trocá-lo por viagens?

R. Visite www.ciscotravelrewards.com e use o código do e-voucher para ganhar créditos e resgatar pacotes de viagem em qualquer lugar do mundo.

Programa geral

P. Quais são os números de peça da Cisco que ganharão pontos?

R. A matriz de pontos de produtos qualificados foi postada no site do programa. Esta é a lista de números de peça que resultarão em pontos para vendas.

P. Como faço para entender melhor o que está sendo mostrado nos detalhes da minha conta?

R. Os detalhes da conta contêm o histórico de transação dos seus pontos, como pontos concedidos e removidos da sua conta. Para exibir mais informações sobre como entender a estrutura de detalhes da conta, abra uma reclamação na seção Suporte do Programa.

Para obter mais informações, visite www.ciscorewards.com ou contate um distribuidor autorizado da Cisco.