



# Programa Cisco Rewards



## 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. Os participantes líderes de cada “zona” podem resgatar seus pontos no Cisco Rewards na forma de prêmios ao fim de cada trimestre.

## 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 tem duração trimestral. Os pontos são acumulados a partir do início de cada trimestre da Cisco e vencem ao fim dele.

### Qualificação

**P. Quem pode participar e resgatar prêmios?**

**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](http://www.ciscorewards.com) para solicitar uma atualização manual da sua conta e poder continuar acumulando pontos no seu novo emprego.

**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](http://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), recondicionados ou usados da Cisco
  - Você pode ter enviado o pedido de habilitação depois do período permitido de 14 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. Quais prêmios estão à minha disposição?**

R. Para obter detalhes sobre os prêmios do Cisco Rewards disponíveis para sua "zona", visite o site [www.cisco.com/rewards](http://www.cisco.com/rewards)

**P. Até quanto posso resgatar?**

R. Cada participante pode resgatar até USD 2.000 por ano fiscal da Cisco.

## Notificação de ganhadores

**P. Como saberei se ganhei um prêmio?**

R. Um quadro de líderes será publicado no site de participantes do Cisco Rewards. Visite-o regularmente para verificar se você está entre os mais bem classificados.

**P. O que precisarei fazer se ganhar um prêmio?**

R. Você receberá uma notificação por email, parabenizando-o e informando-o do prêmio que você ganhou. Você deverá confirmar alguns detalhes de entrega. Uma vez confirmados os detalhes, seu prêmio será enviado e você receberá um email automático confirmando a data de entrega prevista.

## 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](http://www.ciscorewards.com) ou contate um distribuidor autorizado da Cisco.