

# Programa Cisco Rewards



## Preguntas frecuentes

El programa Cisco Rewards es un programa de incentivos que lo recompensa a USTED personalmente. Venda a sus clientes los productos seleccionados de Cisco para Pequeñas y medianas empresas y gane puntos. Después, cuando esté preparado, canjéelos por fantásticos viajes y estadías en centros turísticos.

## Disfrute el Mundo con Cisco...

### Fechas para recordar

**P:** ¿Cuáles son las fechas importantes que debo conocer en relación con el año fiscal 2010 del programa Cisco Rewards?

- R:**
- El programa inicia el 26 de julio de 2009 y tendrá vigencia hasta el 31 de julio de 2010\*
  - El 11 de septiembre de 2010 es el último día para la presentación de reclamos de puntos
  - El 25 de septiembre de 2010 es el último día de canje de puntos

### Elegibilidad

**P:** ¿Quién puede participar de este programa?

**R:** Usted debe ser

- Residente legal de uno de los países participantes de los mercados emergentes y
- Ya sea un gerente de cuenta (AM) o un ingeniero de ventas (SE) que trabaja a tiempo completo para un Cisco Select o Registered Partner que no tiene contrato directo con Cisco y que compra productos de Cisco a través de un distribuidor autorizado a vender a los Mercados Emergentes, y...
- No ser empleado de un partner Gold, Silver o Premier de Cisco, proveedores de servicios de Internet, revendedores de marketing directo, partners de la Alianza Global y otros revendedores de Cisco que prohíban la participación de los empleados

Si desea ver un listado completo de los países participantes y de otros requisitos para participar, consulte los Términos y Condiciones del programa.

**P:** ¿Qué ocurre con mi membresía en Cisco Rewards si me paso a otro revendedor de Cisco?

**R:** En caso de pasarse a un partner registrado o exclusivo de Cisco, deberá actualizar sus datos personales en la herramienta de autoservicio en línea para partners de Cisco para indicar su empleo actual en forma correcta. A continuación, deberá abrir un caso en el sitio web del programa Cisco Rewards en [www.ciscorewards.com](http://www.ciscorewards.com) para solicitar la actualización manual de su cuenta a fin de poder continuar acumulando puntos con su nuevo empleador.

Si se pasa a un partner no elegible, cuenta con treinta (30) días calendario para canjear los puntos antes de su vencimiento.

**P:** Soy tanto un Director de VAR como un Gerente de Cuenta. ¿Puedo registrarme como ambos y obtener puntos para mí mismo?

**R:** No. Los Administradores de la compañía no pueden solicitar ni canjear puntos para este programa. Los Administradores de la compañía sólo son responsables de aceptar los Términos y Condiciones del programa para permitir que los empleados

participen y de resolver las disputas por reclamos de puntos entre miembros.

**P: Soy Gerente de Cuenta e Ingeniero de Venta. ¿Puedo registrarme como ambos y obtener puntos para mi mismo?**

**R:** No. Sólo una (1) persona se puede registrar como Gerente de Cuenta o Ingeniero de Venta.

**P: ¿Los Administradores de una compañía pueden acumular, reclamar y canjear puntos y premios?**

**R:** No, los Administradores de la compañía no podrán acumular, reclamar ni canjear puntos ni premios. Los Administradores de la compañía tienen 2 funciones: (a) aceptar los Términos y Condiciones del programa en representación de la organización revendedora para autorizar a los empleados a participar del programa y (b) asignar puntos durante disputas por reclamos de puntos entre los miembros.

## Reclamo de puntos

**P: Una vez que haya completado el registro en línea, ¿cuándo puedo comenzar a presentar reclamos por ventas calificadas?**

**R:** Puede comenzar a presentar reclamos de puntos inmediatamente después de la aprobación de la inscripción. Sin embargo, sólo podrá canjear premios una vez que el Administrador de su compañía se haya registrado y aceptado los Términos y Condiciones del programa en línea.

**P: ¿Cómo puedo saber si se aprobó mi reclamo?**

**R:** Puede ver el estado de los reclamos presentados y los valores de puntos asociados si visita la página de su cuenta. Esta página incluye un estado de actividad en el que se detalla cada reclamo y su estado actual. Una vez que su reclamo figure como "Aprobado" podrá canjear los puntos acumulados.

**P: Cuando intento presentar mi reclamo, recibo un mensaje de error que indica que ya se ha enviado ese número de factura. ¿Qué debo hacer?**

**R:** El Gerente de Cuenta puede reclamar puntos por la misma venta que el Ingeniero de Venta, pero la misma persona no puede reclamar puntos en calidad tanto de Gerente de Cuenta como de Ingeniero de Venta. Si está recibiendo este mensaje, significa que ese número de factura ya se envió una vez por un Gerente de Cuenta y un Ingeniero de Venta. Si considera que se trata de un error, puede ponerse en contacto con el equipo de Servicio al cliente del programa Cisco Rewards abriendo un caso en [www.ciscorewards.com](http://www.ciscorewards.com)

**P: Ya han pasado más de ocho días y mi reclamo aún aparece como pendiente. ¿Cómo puedo averiguar el estado?**

**R:** La mayoría de los reclamos se verifica dentro de un plazo de ocho (8) días calendario. Sin embargo, en casos excepcionales, esto puede llevar hasta 30 días calendario. En general, cuando un reclamo no se verifica dentro de los ocho (8) días significa que el sistema está revisando los datos de venta de los Distribuidores autorizados de Cisco. Como siempre, puede ponerse en contacto con el equipo de Servicio al cliente del programa Cisco Rewards abriendo un caso en la página de soporte del programa y nos comunicaremos con usted en cuanto sea posible con información actualizada.

**P: Se indica que mi reclamo ha caducado. ¿Cómo puedo apelar?**

**R:** Un reclamo vence cuando no se encuentra ninguna factura que coincida en el informe POS de Cisco enviado por los Distribuidores autorizados una vez transcurridos 30 días calendario desde la fecha en que se ingresó el reclamo. Los reclamos vencidos no pueden volver a presentarse.

Los participantes cuentan con catorce (14) días para apelar. Las apelaciones se registrarán en el sitio de soporte del programa. Las apelaciones realizadas después de los catorce (14) días calendario de la fecha de rechazo o de la fecha de vencimiento no serán tenidas en cuenta.

**P: Mi reclamo fue denegado pero era por un producto elegible. ¿Cuál es el motivo?**

**R:** Existen varios motivos para que esto ocurra:

- Su reclamo o petición podría haber sido negada si se presentó para una venta hecha antes de su inscripción en el programa
- Es posible que ese número de factura ya haya sido reclamado
- Los productos comprados de manera directa a Cisco no son elegibles en este programa
- Es posible que su reclamo haya sido rechazado si los productos eran No para reventa (NFR), reacondicionados o productos Cisco usados
- Es posible que haya introducido su reclamo después del período de 45 días calendario a partir de la fecha de la factura del distribuidor

Si considera que se trata de un error, puede abrir un caso en el sitio de soporte del programa dentro de los catorce (14) días

calendario de la fecha del rechazo.

**P: Soy Gerente de Cuenta e Ingeniero de Venta. ¿Puedo combinar los puntos para canjearlos por un premio?**

**R:** No. Si un Participante individual se desempeña como Gerente de Cuenta y como Ingeniero de Venta, no podrá combinar los saldos de las cuentas. Por el contrario, cada acumulación de puntos será tratada como una cuenta independiente ("Participante individual").

## Premios

**P: ¿Puedo cancelar mi pedido de premio o cambiarlo?**

**R:** Todos los canjes son finales y no se pueden devolver, cambiar ni cancelar.

**P: ¿Qué premios tengo a disposición?**

**R:** Puede elegir entre dos (2) tipos de premios: (a) Experiencia de vacaciones, que incluye el vuelo y el alojamiento; o (b) Actividades en centro turístico, que incluyen únicamente el alojamiento.

**P: ¿Cuánto puedo canjear?**

**R:** Cada miembro puede canjear hasta 2,000 dólares de comprobantes de viajes por año fiscal de Cisco. Tome en cuenta que se pueden ganar 160,000 puntos en un año fiscal.

**P: ¿Puedo combinar los códigos de promoción del paquete de Vacaciones?**

**R:** No. Sólo se puede cambiar un (1) código de promoción por paquete de viaje de Vacaciones. Debe utilizar el valor completo de los códigos en el momento del canje. Si el precio de reserva es inferior al valor del certificado de regalo, la porción restante se desactivará y no es reembolsable.

**P: ¿Puedo combinar los códigos de promoción de Actividades en centro turístico?**

**R:** Sí. Se pueden canjear hasta cuatro (4) códigos de promoción para las Actividades en un centro turístico. Debe utilizar el valor completo de los códigos en el momento del canje. Si el precio de reserva es inferior al valor del certificado de regalo, la porción restante se desactivará y no es reembolsable.

## Paquete de viaje e-Voucher

**P: ¿Cómo puedo averiguar más acerca del premio de Paquete de viaje e-voucher?**

**R:** Puede visitar la sección 'Premios' del sitio web del programa o abrir un caso.

**P: ¿Cómo recibiré el e-voucher?**

**R:** Una vez que envíe un canje en línea, recibirá automáticamente un código de e-voucher que aparecerá en la página en línea y le será enviado por correo electrónico.

**P: Una vez que reciba el e-voucher, ¿cómo y dónde lo canjeo por viajes?**

**R:** Debe visitar [www.ciscotravelrewards.com](http://www.ciscotravelrewards.com) y utilizar el código del e-voucher para obtener créditos y canjear los paquetes de viajes en cualquier lugar del mundo.

## Programa general

**P: ¿Cuáles son los números de pieza de Cisco que otorgan puntos?**

**R:** El cronograma de puntos de los productos participantes ha sido publicado en el sitio del programa. Se trata de una lista de los números de piezas cuyas ventas generan puntos.

**P: ¿Cómo puedo comprender mejor lo que indican los detalles de mi cuenta?**

**R:** Los detalles de la cuenta incluyen la historia de transacciones de sus puntos, como los puntos asignados y eliminados de la cuenta. Para ver más información sobre cómo se estructuran los detalles de la cuenta, visite el sitio web del Programa o abra un caso por medio de la sección Soporte del programa.

Para obtener más información, visite [www.ciscorewards.com](http://www.ciscorewards.com) o comuníquese con su Distribuido autorizado de Cisco.



**Americas Headquarters**  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

**Asia Pacific Headquarters**  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapore

**Europe Headquarters**  
Cisco Systems International BV  
Amsterdam, The Netherlands

---

Cisco tiene más de 200 oficinas en el mundo. Las direcciones, teléfonos y números de fax se pueden encontrar en el website de Cisco en [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco WebEx, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn and Cisco Store are service marks; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0809R)