



Programa Cisco Rewards



Preguntas frecuentes

El programa Cisco Rewards es un programa trimestral 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. Los participantes con mayor puntaje de cada 'zona' tienen derecho a canjear los puntos Cisco Rewards por premios al final del trimestre.

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 funciona de manera trimestral. Se canjean los puntos desde el comienzo de cada trimestre Cisco y vencen al final de cada trimestre.

Elegibilidad

P: ¿Quiénes pueden participar y reunir los requisitos para ganar premios?

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 para solicitar la actualización manual de su cuenta a fin de poder continuar acumulando puntos con su nuevo empleador.

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 mí 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 inmediatamente después de la aprobación del registro. Sin embargo, recién estará autorizado a ganar 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.

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

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 14 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: ¿Qué premios tengo a disposición?

R: Para conocer los detalles de los premios Cisco Rewards disponibles en su 'zona', visite el sitio para miembros de Cisco Rewards www.cisco.com/rewards.

P: ¿Cuánto puedo canjear?

R: Cada miembro puede canjear hasta dos mil dólares estadounidenses por año fiscal de Cisco.

Notificación de los ganadores

P: ¿Cómo me entero en caso de haber ganado?

R: Se publica un listado de líderes en el sitio para miembros de Cisco Rewards. Consúltelo con regularidad para ver si está entre los mejores.

P: ¿Qué debo hacer si soy un ganador?

R: Recibirá por correo electrónico una notificación de felicitación en la que se le comunicará el premio al que se ha hecho acreedor. Se le pedirá que confirme los detalles de la entrega. Tras la confirmación y el envío del premio, recibirá un mensaje de correo electrónico automático en el que se le confirma la fecha de entrega esperada.

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 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.

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)