

Perguntas frequentes

APC CLUB FY24

PLATAFORMA

1. Como os Partners Admin criam grupos na plataforma?

RTA:

Para que os Partner Admins criem grupos na plataforma, existem duas opções simples:

a. Através da plataforma:

- Vá para o lado esquerdo da tela e procure o botão "Comunicados".
- Uma vez lá, selecione a opção "Instruções".
- Você encontrará as instruções detalhadas sobre como criar grupos.

- #### b.
- Clique no link a seguir que irá direcioná-lo para as instruções sobre como criar grupos »[clique aqui](#)".

2. Como Partner Admin, preciso registrar usuários que não migraram para a nova plataforma?

RTA:

Somente os usuários que fizeram vendas no ano fiscal anterior são convidados. Para registrar um novo usuário, você precisa seguir estes passos:

- 2.1. Faça login na plataforma APC Club <https://www.adobepcclub.com/>
- 2.2. Vá para o canto superior direito da tela onde seu nome de usuário está localizado e clique.
- 2.3. No menu suspenso, selecione a opção "Organização".
- 2.4. Você será levado para a seção onde encontrará os usuários que foram criados e aceitaram os Termos e Condições.
- 2.5. Clique no botão "Adicionar usuário".
- 2.6. Preencha os espaços solicitados com as informações solicitadas.
- 2.7. Para finalizar, clique em "Enviar" para criar o usuário.



3. E os usuários que participaram do programa em 2023, mas não receberam o convite para participar do FY24?

RTA:

Usuários que participaram do programa no ano anterior, mas não receberam o convite para participar no ano atual, não terão acesso à plataforma. Nesse caso, o Partner Admin deve notificar no e-mail info@adobepcclub.com. A partir daí, será analisado internamente para verificar se o acesso do usuário será aprovado.

4. Aceitei os Termos e Condições porém a seção de atribuição de faturas ainda está carregando, mas nada aparece depois, como posso começar com a atribuição?

RTA:

Se a seção de atribuição de fatura ficar carregando sem mostrar nenhuma fatura, isso pode significar que o canal ainda não recebeu nenhuma fatura. Assim que as faturas forem carregadas na plataforma, as faturas atribuídas e não atribuídas começarão a aparecer e você poderá iniciar o processo de atribuição. Recomendamos que você fique atento e volte regularmente para ver se novas faturas foram carregadas.

5. Quanto tempo dura o programa APC Club 2024?

RTA:

O PROGRAMA será válido de **2 de dezembro de 2023 a 29 de novembro de 2024**. A validade dos DigiPoints e seu resgate estarão disponíveis somente até 20 dias após o término do PROGRAMA.

6. Existe uma maneira de ter um Partner Admin secundário?

RTA:

De acordo com os Termos e Condições, não é possível ter dois Partner Admins dentro do mesmo canal. Portanto, não há possibilidade de ter um Partner Admin secundário na plataforma. Se precisar de assistência adicional, recomendamos entrar em contato com a equipe de suporte da plataforma para obter mais informações (info@adobepcclub.com).



7. É possível que um representante de vendas possa fazer a atribuição da fatura?

RTA:

De acordo com nossos Termos e Condições, apenas os Partner Admins têm a capacidade de atribuir faturas na plataforma. Os representantes de vendas não têm autoridade para fazer atribuições de fatura. Se você tiver alguma dúvida adicional sobre este passo ou precisar de mais informações, não hesite em entrar em contato com a equipe de suporte da plataforma (info@adobepcclub.com).

8. Onde posso me inscrever no APC Club da Adobe?

RTA:

O registro de usuário no APC Club da Adobe (Adobe Partner Connection Club) pode ser feito de duas maneiras:

Solicitação pelo PA (Partner Admin): Os usuários podem fazer essa solicitação com o PA. Isso implica que o PA, dentro do seu perfil na plataforma, tem a capacidade de solicitar a criação de novas contas para outros usuários associados à empresa. [Clique para ver as instruções.](#)

Solicitação de e-mail: Os usuários interessados também podem enviar um e-mail para info@adobepcclub.com para solicitar a criação de suas contas no APC Club. Essa via permite a comunicação direta com a equipe responsável pelo cadastro, facilitando o processo para quem prefere atendimento personalizado.

Ambos os métodos oferecem opções flexíveis para os usuários se juntarem ao APC Club e acessarem seus benefícios e recursos exclusivos.

9. Como o APC Club usa as informações pessoais que são fornecidas?

RTA:

Os dados que recolhemos são utilizados exclusivamente com a finalidade de processar e gerir a entrega de prêmios aos utilizadores que efetuaram o resgate correspondente. Estamos comprometidos em tratar essas informações com a devida confidencialidade e segurança, garantindo que elas sejam usadas apenas para os fins acima e que não sejam compartilhadas ou usadas indevidamente.



10. Como faço para atualizar minhas informações pessoais do APC Club?

RTA:

Se você precisar atualizar suas informações pessoais no APC Club da Adobe, siga estas etapas simples:

1. Faça login na sua conta do Adobe APC Club usando suas credenciais de acesso.
2. Depois de iniciar a sessão, verá o seu nome de utilizador no canto superior direito da tela. Clique no seu nome de usuário para abrir um menu suspenso.
3. No menu suspenso, selecione a opção "Ver perfil". Isso o levará à sua página de perfil, onde você poderá gerenciar suas informações pessoais.
4. Na página de perfil, você encontrará diferentes seções que contêm suas informações pessoais, como nome, endereço de e-mail, informações de contato, etc.
5. Para atualizar qualquer informação, basta clicar no botão "Editar" ou no ícone do lápis.
6. Depois de fazer as alterações necessárias, certifique-se de salvá-las clicando no botão "Salvar alterações".

Pronto! Suas informações pessoais no APC Club da Adobe estarão atualizadas.

DIGIPOINTS

11. O que significa DigiPoints por \$1000 FOB?

RTA:

A frase "DigiPoints por \$1000 FOB" significa que a quantidade de DigiPoints que você ganha em cada fatura é calculada com base em múltiplos de \$1000 valor FOB. Ou seja, para cada \$1000 de valor FOB em uma fatura, uma certa quantidade de DigiPoints é concedida sob as condições e termos do programa de incentivo. Isso estabelece uma relação direta entre o valor da fatura e o número de DigiPoints ganhos.



12. Quando os DigiPoints são creditados na minha conta?

RTA:

Os DigiPoints são creditados na sua conta à medida que as faturas são atribuídas pelo Partner Admin (PA). É crucial observar que os Partner Admin têm 30 dias úteis a partir da data em que uma fatura é carregada para atribuí-la. Se exceder esse prazo, as faturas serão excluídas e o Partner Admin não poderá recuperá-las.

13. Existe um período máximo para resgatar DigiPoints ou eles podem ser acumulados para resgate antes do final do ano fiscal da Adobe?

RTA:

Os DigiPoints só podem ser acumulados durante o ano fiscal ativo da Adobe. Não existe um prazo máximo para o resgate de DigiPoints, mas é importante ressaltar que os DigiPoints não podem ser acumulados entre os anos fiscais. Portanto, eles podem ser acumulados para resgatar antes do fechamento do ano fiscal da Adobe.

14. O que acontece quando os DigiPoints são atribuídos a um grupo?

RTA:

Depois que uma fatura é atribuída a um grupo específico, cada usuário dentro do grupo receberá uma quantidade de DigiPoints proporcional à porcentagem atribuída pelo Partner Admin no momento da criação do grupo. Isso garante uma distribuição equitativa dos DigiPoints entre os membros do grupo, de acordo com as políticas e critérios estabelecidos pelo programa de incentivo.

15. Quanto tempo o Partner Admin tem para atribuir as faturas, para que o Representante de Vendas receba DigiPoints?

RTA:

Os Partner Admin só recebem 10% se atribuírem faturas no prazo de 10 dias após o carregamento das vendas. Caso a atribuição seja superior a 30 dias úteis, as faturas perderão os DigiPoints concedidos, ou seja, tanto os PAs quanto os representantes de vendas não verão os DigiPoints refletidos nessas faturas.



16. O que acontece com os DigiPoints não resgatados no exercício fiscal anterior? Eles podem ser recuperados?

RTA:

De acordo com nossos Termos e Condições, os DigiPoints não resgatados no ano anterior não podem ser recuperados, portanto, não podem ser transferidos ou utilizados em períodos subsequentes. É importante ter essas informações em mente para que você possa planejar seu uso de DigiPoints e garantir que você os resgate dentro do ano fiscal aplicável.

COMUNICAÇÕES

17. Como o APC Club me notifica as novidades?

RTA:

O programa comunica as novidades através de vários canais de comunicação:

- 17.1. **Grupos de WhatsApp:** Se você estiver em um dos grupos de WhatsApp do programa, receberá notificações sobre novidades e atualizações.
- 17.2. **WhatsApp individual:** além dos grupos, você também pode receber notificações individuais via WhatsApp.
- 17.3. **E-mail:** As comunicações serão enviadas por e-mail. É importante que você desbloqueie o endereço de e-mail para evitar que nossas comunicações sejam filtradas como spam.
- 17.4. **Banner na plataforma:** Banners de comunicação também serão exibidos dentro da plataforma para informá-lo sobre as novidades do programa.



18. Como faço para entrar no grupo de Whatsapp do APC Club?

RTA:

Para entrar no grupo de WhatsApp do APC Club, o usuário interessado deve seguir estes passos:

Opção 1:

Escreva um e-mail para info@adobepcclub.com expressando seu interesse em entrar no grupo do WhatsApp.

Como alternativa, enviar uma mensagem para o chat do WhatsApp, que está disponível na plataforma, localizada no canto inferior direito da tela.

Uma vez que a equipe de suporte tenha sido contatada por qualquer um desses meios, eles fornecerão ao usuário o link para entrar no grupo de WhatsApp do APC Club.

Opção 2:

Dentro da plataforma, no banner de comunicação localizado no topo da página principal você encontrará o QR que você pode escanear e solicitar para entrar no grupo de WhatsApp.

PRÊMIOS

19. Qual o prazo de entrega de um prêmio?

RTA:

O prazo estimado de entrega do prêmio é de 15 a 30 dias úteis. Esse prazo começa a contar a partir da aprovação do prêmio. Quando um usuário faz o resgate, recebemos a solicitação correspondente e procedemos à realização de uma auditoria interna. Uma vez concluída essa auditoria e aprovada para entrega, o prazo de entrega dos dias úteis começa a contar. Essa prática garante que o processo de aprovação e auditoria seja minucioso e que os prêmios sejam entregues de forma eficiente dentro do prazo estabelecido.



20. Como faço um resgate?

RTA:

Para que você possa fazer um resgate, você tem duas opções simples:

a. Através da plataforma:

- Vá para o lado esquerdo da tela e procure o botão "Comunicados".
- Uma vez lá, selecione a opção "Instruções".
- Você encontrará as instruções detalhadas sobre como resgatar meus DigiPoints.

- b. Clique no link a seguir que irá direcioná-lo para as instruções sobre como criar grupos »[clique aqui](#)".

21. Como posso verificar o estado do meu prêmio?

RTA:

Veja um passo a passo de como verificar o status do seu prêmio na plataforma:

1. Acesse a plataforma usando suas credenciais.
2. Uma vez dentro da plataforma, procure o botão "Catálogo de prêmios" no lado esquerdo da tela e clique nele. Isso o levará à seção onde você encontrará os incentivos disponíveis para resgatar.
3. Depois de entrar no catálogo de prêmios, no lado direito da tela, procure o botão que diz "Exibir status dos meus prêmios" e clique nele.
4. Você será direcionado para a seção onde todos os prêmios que você resgatou no ano fiscal atual são exibidos.
5. Encontre o prêmio específico que você deseja verificar o status e clique nele para mais detalhes.
6. Depois de selecionar o prêmio, informações detalhadas sobre seu status atual serão exibidas. Você pode indicar se ele está em processo de entrega, se foi enviado ou qualquer outra informação relevante sobre o status do prêmio.

DESCRIÇÃO DO STATUS:

- **Ordem Recebida:** Representa o momento em que o resgate é recebido pelo participante.
- **Em Revisão:** Nesse Status o resgate está em processo de **AUDITORIA INTERNA**, resgates acima de 500 USD passam por um processo adicional.



- **Aprovado:** Nesta etapa, o resgate foi aprovado na auditoria e está em processo de pagamento, que tem prazo de 15 a 30 dias úteis.
- **Entregue:** Este é o último status, aqui seu resgate já foi pago e todas as informações disponíveis são enviadas para fazer uso do prêmio.

Se você precisar de mais informações sobre o status do prêmio ou se houver algum problema, você pode nos escrever em nosso e-mail info@adobepcclub.com.

Agora você pode facilmente verificar o status de seus prêmios dentro da plataforma.

22. Com qual provedor recebo meu prêmio?

RTA:

O provedor que pagará seu prêmio na plataforma dependerá do país em que você está. Se o seu país tiver vários provedores de cartão disponíveis, você poderá selecionar o que preferir ao resgatar seu prêmio do catálogo.

23. O que posso fazer se não tiver recebido o meu prêmio?

RTA:

Se você não recebeu seu prêmio, recomendamos que entre em contato conosco diretamente enviando um e-mail para info@adobepcclub.com. Estamos lá para ajudá-lo e resolver quaisquer problemas que você possa ter. Além disso, no catálogo de prêmios você encontrará o ID do prêmio, é importante que você o compartilhe conosco para localizá-lo mais rapidamente e, assim, fornecer uma resposta completa.



24. Que comunicações recebo sobre o meu prêmio?

RTA:

Você receberá quatro comunicações importantes relacionadas ao seu prêmio:

1. **Confirmação de resgate:** Uma comunicação é enviada quando o pedido de resgate do prêmio é recebido.
2. **Auditoria do Prêmio:** O usuário é notificado quando o prêmio está em processo de auditoria para verificar a elegibilidade e o cumprimento dos termos e condições.
3. **Aprovação do Prêmio:** Uma vez que o prêmio tenha passado pela auditoria e tenha sido aprovado, uma comunicação é enviada informando ao usuário que o prêmio está pronto para ser processado para pagamento.
4. **Entrega do prêmio:** Finalmente, uma comunicação é enviada quando o prêmio foi entregue com sucesso ao usuário.

Essas comunicações mantêm o usuário informado sobre o status e o andamento de sua premiação desde a solicitação até a entrega, dando-lhe tranquilidade e transparência no processo.

25. Posso alterar meu prêmio?

RTA:

Sim, os prêmios podem ser alterados se você solicitá-los antes do início da auditoria de prêmios. Lembre-se que o status tem que estar em **Order Review**. Se você gostaria de fazer uma alteração no seu prêmio, recomendamos que você entre em contato conosco no info@adobepcclub.com o mais rápido possível para que possamos processar sua solicitação.

