

# Preguntas Frecuentes

## APC Club FY24

### PLATAFORMA

#### 1. ¿Cómo los Partner Admin crean grupos en la plataforma?

##### RTA:

Para que los Partner Admin creen grupos en la plataforma, tienen dos opciones sencillas:

##### a. A través de la plataforma:

- Dirígete a la parte izquierda de la pantalla y busca el botón "Comunicados".
- Una vez allí, selecciona la opción "Instructivos".
- Encontrarás el instructivo detallado sobre cómo crear grupos.

- ##### b.
- Da clic al siguiente enlace que te dirigirá al instructivo de como crear grupos "[clic aquí](#)".

#### 2. ¿Como Partner Admin es necesario registrar los usuarios que no migraron a la nueva plataforma?

##### RTA:

Solo se invita a los usuarios que realizaron ventas en el año fiscal anterior. Para registrar un usuario nuevo, debes seguir estos pasos:

- 2.1. Ingresa a la plataforma del APC Club <https://www.adobepcclub.com/>
- 2.2. Dirígete a la parte superior derecha de la pantalla donde se encuentra tu nombre de usuario y haz clic.
- 2.3. En el menú desplegable selecciona la opción "Organización".
- 2.4. Serás llevado a la sección donde se encuentran los usuarios que han sido creados y han aceptado los Términos y Condiciones.
- 2.5. Haz clic en el botón "Agregar usuario".



- 2.6. Completa los espacios solicitados con la información requerida.
- 2.7. Finalmente, haz clic en "Enviar" para crear al usuario.

**3. ¿Qué pasa con los usuarios que participaron en el programa en 2023 pero no recibieron la invitación para participar en el FY24?**

**RTA:**

Los usuarios que participaron en el programa el año anterior pero no recibieron la invitación para participar en el año vigente no tendrán acceso a la plataforma. En este caso, el Partner Admin debe notificar al correo electrónico [info@adobepcclub.com](mailto:info@adobepcclub.com). Desde allí, se revisará internamente si se aprueba el acceso al usuario.

**4. Desde que acepté los Términos y Condiciones, el apartado de asignación de facturas se queda cargando pero no aparece nada después, ¿cómo puedo comenzar con la asignación?**

**RTA:**

Si el apartado de asignación de facturas se queda cargando sin mostrar ninguna factura, puede significar que al canal aún no se le ha cargado ninguna factura. Una vez que se carguen las facturas en la plataforma, comenzarán a aparecer tanto las facturas asignadas como las no asignadas y podrás comenzar con el proceso de asignación. Te recomendamos estar atento y revisar periódicamente para ver si se han cargado nuevas facturas.

**5. ¿Cuál es la vigencia del programa APC Club para el 2024?**

**RTA:**

El PROGRAMA tendrá validez desde el **2 de diciembre de 2023 hasta el 29 de noviembre 2024**. La validez de los DigiPoints y su redención estarán disponibles sólo hasta los 20 días posteriores de la finalización del PROGRAMA.

**6. ¿Hay alguna forma de tener un Partner Admin secundario?**

**RTA:**

De acuerdo con los Términos y Condiciones, no es posible tener dos Partner Admin dentro del mismo canal. Por lo tanto, no existe la posibilidad de tener un Partner Admin secundario en la plataforma. Si necesitas asistencia adicional, te recomendamos ponerte en contacto con el equipo de soporte de la plataforma para obtener más información ([info@adobepcclub.com](mailto:info@adobepcclub.com)).



## 7. ¿Es posible que algún Sales Rep pueda hacer la asignación de facturas?

### RTA:

De acuerdo a nuestros Términos y Condiciones, solamente los Partner Admin tienen la capacidad de asignar facturas en la plataforma. Los Sales Rep no tienen la autoridad para realizar asignaciones de facturas. Si tienes alguna pregunta adicional sobre este tema o necesitas más información, no dudes en contactar al equipo de soporte de la plataforma ([info@adobepcclub.com](mailto:info@adobepcclub.com)).

## 8. ¿Dónde me puedo registrar en el APC Club de Adobe?

### RTA:

El registro de usuarios en el APC Club (Adobe Partner Connection) de Adobe se puede llevar a cabo de dos maneras:

**Solicitud por parte del PA (Partner Admin):** Los usuarios pueden realizar esta solicitud con el PA. Esto implica que el PA, dentro de su perfil en la plataforma, tiene la capacidad de solicitar la creación de nuevas cuentas para otros usuarios asociados a la empresa. Haz [clik](#) para ver instructivo.

**Solicitud por correo electrónico:** Los usuarios interesados también pueden enviar un correo electrónico a [info@adobepcclub.com](mailto:info@adobepcclub.com) para solicitar la creación de sus cuentas en el APC Club. Esta vía permite una comunicación directa con el equipo encargado del registro, facilitando el proceso para aquellos que prefieren una asistencia personalizada.

Ambos métodos proporcionan opciones flexibles para que los usuarios se unan al APC Club y accedan a sus beneficios y recursos exclusivos.

## 9. ¿Cuál es el uso que le dan a la información personal que les proporcionó?

### RTA:

Los datos que recopilamos se utilizan únicamente con el propósito de procesar y gestionar la entrega de los premios a los usuarios que hayan realizado la redención correspondiente. Nos comprometemos a manejar esta información con la debida confidencialidad y seguridad, asegurando que se utilice únicamente para los fines mencionados y que no sea compartida ni utilizada de manera indebida.



## 10. ¿Cómo actualizo mi información personal del APC Club?

### RTA:

Si necesitas actualizar tu información personal en el APC Club de Adobe, sigue estos sencillos pasos:

1. Inicia sesión en tu cuenta del APC Club de Adobe utilizando tus credenciales habituales.
2. Una vez que hayas iniciado sesión, verás tu nombre de usuario en la esquina superior derecha de la pantalla. Haz clic en tu nombre de usuario para desplegar un menú desplegable.
3. En el menú desplegable, selecciona la opción "Ver perfil". Esto te llevará a tu página de perfil donde puedes gestionar tu información personal.
4. En la página de perfil, encontrarás diferentes secciones que contienen tu información personal como nombre, dirección de correo electrónico, información de contacto, etc.
5. Para actualizar cualquier información, simplemente haz clic en el botón "Editar" o en el lápiz.
6. Una vez que hayas realizado los cambios necesarios, asegúrate de guardar los cambios haciendo clic en el botón "Guardar Cambios".

¡Listo! Tu información personal en el APC Club de Adobe estará actualizada.

## DIGIPOINTS

## 11. ¿Qué significa DigiPoints por cada \$1000 FOB?

### RTA:

La frase "DigiPoints por cada \$1000 FOB" significa que se calcula la cantidad de DigiPoints que ganas en cada factura basada en múltiplos de \$1000 de valor FOB. Es decir, por cada \$1000 de valor FOB en una factura, se otorga una cierta cantidad de DigiPoints según las condiciones y términos del programa de incentivos. Esto establece una relación directa entre el monto de la factura y la cantidad de DigiPoints que se obtienen.



## **12. ¿Cuándo se ven reflejados los DigiPoints en mi cuenta?**

### **RTA:**

Los DigiPoints se acreditan en tu cuenta a medida que el Partner Admin (PA) asigne las facturas. Es crucial tener en cuenta que los Partner Admin cuentan con un plazo de 30 días hábiles a partir de la fecha en que se carga una factura para asignarla. Si excede este plazo, las facturas se eliminarán y el Partner Admin no podrá recuperarlas.

## **13. ¿Hay un periodo máximo para redimir los DigiPoints o se pueden dejar acumular para redimir antes del cierre del año fiscal de Adobe?**

### **RTA:**

Los DigiPoints solo se pueden acumular durante el año fiscal activo de Adobe. No hay un período máximo para redimir los DigiPoints, pero es importante tener en cuenta que estos no son acumulables entre años fiscales. Por lo tanto, se pueden acumular para redimir antes del cierre del año fiscal de Adobe.

## **14. ¿Qué pasa cuando se asignan DigiPoints a un grupo?**

### **RTA:**

Una vez que se asigna una factura a ese grupo en particular, cada usuario dentro del grupo recibirá una cantidad de DigiPoints proporcional al porcentaje asignado por el Partner Admin al momento de la creación del grupo. Esto asegura una distribución equitativa de los DigiPoints entre los miembros del grupo, de acuerdo con las políticas y criterios establecidos por el programa de incentivos.

## **15. ¿Con cuánto tiempo cuenta el Partner Admin para asignar las facturas, para que el Sales Rep reciba DigiPoints?**

### **RTA:**

Los Partner Admin solo reciben el 10% si asignan facturas dentro de los 10 días siguientes a la carga de ventas. En el caso de que la asignación sea superior a los 30 días hábiles, las facturas perderán los DigiPoints otorgados, es decir, tanto los PAs como los Sales Reps no verán reflejados DigiPoints de estas facturas.



## 16. ¿Qué pasa con los DigiPoints no redimidos en el año fiscal anterior? ¿Se pueden recuperar?

### RTA:

De acuerdo a nuestros Términos y Condiciones, los DigiPoints no redimidos en el año anterior no se pueden recuperar, por lo tanto, no pueden ser transferidos ni utilizados en períodos posteriores. Es importante tener en cuenta esta información para que puedas planificar el uso de tus DigiPoints y asegurarte de redimirlos dentro del año fiscal correspondiente.

## COMUNICACIONES

## 17. ¿Por qué medio el APC Club me notifica las novedades?

### RTA:

El programa notifica las novedades a través de varios canales de comunicación:

- 17.1. **WhatsApp grupos:** Si estás en uno de los grupos de WhatsApp del programa recibirás notificaciones sobre novedades y actualizaciones.
- 17.2. **WhatsApp individual:** Además de los grupos, también puedes recibir notificaciones individuales a través de WhatsApp.
- 17.3. **Correo electrónico:** Se enviarán comunicaciones por correo electrónico. Es importante que desbloquee la dirección de correo para evitar que nuestras comunicaciones se filtren como spam.
- 17.4. **Banner en la plataforma:** También se mostrarán banners de comunicaciones dentro de la plataforma para informarte sobre las novedades relevantes.

## 18. ¿Cómo ingreso al grupo de Whatsapp del APC Club?

### RTA:

Para ingresar al grupo de WhatsApp del APC Club el usuario interesado debe seguir estos pasos:

#### Opción 1:

Escribir un correo electrónico a [info@adobepcclub.com](mailto:info@adobepcclub.com) expresando su interés en unirse al grupo de WhatsApp.

Alternativamente, pueden enviar un mensaje al chat de WhatsApp, el cual está disponible en la plataforma, ubicado en la parte inferior derecha de la pantalla.



Una vez que se haya contactado al equipo de soporte a través de cualquiera de estos medios proporcionarán al usuario el enlace para unirse al grupo de WhatsApp del APC Club.

### **Opción 2:**

Dentro de la plataforma, en el banner de comunicaciones ubicado en la parte superior de la página principal encontrarás el QR que puedes escanear y solicitar el ingreso al grupo de WhatsApp.

## **PREMIOS**

### **19. ¿Cuál es el tiempo de entrega de un premio?**

#### **RTA:**

El tiempo estimado de entrega del premio es de 15 a 30 días hábiles. Este período se inicia a partir de la aprobación del premio. Cuando un usuario realiza la redención, recibimos la solicitud correspondiente y procedemos a llevar a cabo una auditoría interna. Una vez que se ha completado esta auditoría y el premio ha sido aprobado para entrega, comienza a contar el plazo de entrega de días hábiles. Esta práctica garantiza que el proceso de aprobación y auditoría sea exhaustivo y que los premios sean entregados de manera eficiente dentro del plazo establecido.

### **20. ¿Cómo realizo una redención?**

#### **RTA:**

Para que puedas realizar una redención tienes dos opciones sencillas:

#### **a. A través de la plataforma:**

- Dirígete a la parte izquierda de la pantalla y busca el botón "Comunicados".
- Una vez allí, selecciona la opción "Instructivos".
- Encontrarás el instructivo detallado sobre cómo redimir mis DigiPoints.

- #### **b.**
- Da clic al siguiente enlace que te dirigirá al instructivo de como crear grupos ["clíc aquí"](#).



## 21. ¿Cómo puedo verificar el estado de mi premio?

### RTA:

Aquí tienes una guía paso a paso sobre cómo verificar el estado de tu premio en la plataforma:

1. Accede a la plataforma utilizando tus credenciales habituales.
2. Una vez dentro de la plataforma, busca en la parte izquierda de tu pantalla el botón "Catálogo de Premios" y haz clic en él. Esto te llevará a la sección donde encontrarás los incentivos disponibles para canjear.
3. Después de ingresar al catálogo de premios, en la parte derecha de tu pantalla busca el botón que dice "Ver el Estado de Mis Premios" y haz clic en él.
4. Serás dirigido a la sección donde se muestran todos los premios que has redimido en el año fiscal vigente.
5. Busca el premio específico del cual deseas verificar el estado y haz clic en él para obtener más detalles.
6. Una vez que hayas seleccionado el premio se mostrará información detallada sobre su estado actual. Puede indicar si está en proceso de entrega, ha sido enviado o cualquier otra información relevante sobre el estado del premio.

### DESCRIPCIÓN STATUS:

- **Order Recived:** Representa el momento en que se recibe la redención por parte del participante.
- **On Review:** En este Status la redención se encuentra en proceso de **AUDITORÍA INTERNA**, las redenciones superiores a 500 USD pasan por un proceso adicional.
- **On Process:** Ya en este paso la redención fue aprobada en la auditoría y está en proceso de pago, el cual tiene un plazo de 15 a 30 días hábiles.
- **Delivered:** Es el último status aquí tu redención ya fue pagada y se cuenta toda la información disponible para realizar el uso del premio.

Si necesitas más información sobre el estado del premio o si hay algún problema puedes escribirnos a nuestro correo electrónico [info@adobepcclub.com](mailto:info@adobepcclub.com).

¡Eso es todo! Ahora puedes verificar fácilmente el estado de tus premios dentro de la plataforma.

## 22. ¿Con qué proveedor me pagan mi premio?

### RTA:

El proveedor que te pagará tu premio en la plataforma dependerá del país en el que te encuentres. Si tu país tiene varios proveedores de tarjetas disponibles, puedes seleccionar el que prefieras al momento de redimir tu premio en el catálogo.





## 23. ¿Que puedo hacer si no he recibido mi premio?

### RTA:

Si no has recibido tu premio te recomendamos que nos contactes directamente enviando un correo electrónico a **info@adobepcclub.com**. Estamos allí para ayudarte y resolver cualquier problema que puedas tener. Además, en el catálogo de premios encontrarás el ID del premio, es importante que nos lo compartas para lograr ubicar de manera más rápida y así brindarte una respuesta completa.

## 24. ¿Qué comunicaciones recibo sobre mi premio?

### RTA:

Recibirás cuatro comunicaciones importantes relacionadas con tu premio:

1. **Confirmación de Redención:** Se envía una comunicación cuando se recibe la solicitud de redención del premio.
2. **Auditoría del Premio:** Se notifica al usuario cuando el premio se encuentra en proceso de auditoría para verificar su elegibilidad y cumplimiento de los términos y condiciones.
3. **Aprobación del Premio:** Una vez que el premio ha pasado la auditoría y ha sido aprobado, se envía una comunicación informando al usuario que el premio está listo para ser procesado para el pago.
4. **Entrega del Premio:** Finalmente, se envía una comunicación cuando el premio ha sido entregado al usuario con éxito.

Estas comunicaciones mantienen al usuario informado sobre el estado y progreso de su premio desde la solicitud hasta la entrega, brindándote tranquilidad y transparencia en el proceso.

## 25. ¿Puedo cambiar mi premio?

### RTA:

Sí, los premios pueden ser cambiados si lo solicitas antes de que se inicie la auditoría de los premios. Recuerda que el status tiene que estar en **Order Review**. Si deseas realizar un cambio en tu premio, te recomendamos que nos contactes a **info@adobepcclub.com** lo antes posible para que podamos procesar tu solicitud.

