Programa multilicencia de Adobe®

Guía del programa Value Incentive Plan (VIP) de Adobe

Versión 3.0
marzo 14, 2013

Índice

Resumen del programa Value Incentive Plan 3
Características del programa 3
Acceso inmediato a productos de Adobe 3
Cumplimiento normativo automático 3
Consola de administración 3
Adición de licencias 4
Administración de implantaciones 4
Asignación de licencias 4
Implantación regional 5
Inscripción 5
Período de suscripción 5
Fecha de vencimiento y finalización común 5
Prorrateo mensual 6
Calendario de muestra de cuando se han añadido las licencias (+) y su correspondiente duración 6
Fechas de vencimiento a final de mes 7
Número VIP 7
Pedido inicial 7
Pedidos adicionales 7
Devoluciones 8
Servicio de atención al cliente 8
Productos disponibles 8

Resumen del programa Value Incentive Plan

El Value Incentive Plan (VIP) (plan de incentivos de valor) del programa multilicencia de Adobe (AVL) es un programa de suscripción que permite a los clientes descargar e implantar inmediatamente productos de Adobe disponibles con un plan de pago de suscripción. No existen requisitos de compra mínima, niveles de descuento ni requisitos de pago de grandes cantidades por adelantado. Además, el programa VIP incluye un componente de consola de administración que permite que los clientes puedan administrar sus licencias con facilidad en toda la organización.

El programa VIP está disponible a través de distribuidores autorizados de Adobe[1] en todo el mundo[2] para organizaciones comerciales, instituciones educativas y organismos de la administración pública. Las organizaciones sin ánimo de lucro que reúnan los requisitos pueden comprar a través del programa VIP con la lista de precios aplicable al sector educativo.

Características del programa

Acceso inmediato a productos de Adobe

Al inscribirse, los miembros del programa VIP pueden iniciar sesión en la consola de administración para descargar productos e implantarlos de forma inmediata.

Cumplimiento normativo automático

Los miembros del programa VIP deben realizar un pedido de licencias con su distribuidor en un plazo de 30 días desde que se han añadido las licencias. Los clientes con licencias añadidas hace más de 30 días, para las cuales no se ha recibido un pedido, no podrán añadir más licencias o productos adicionales hasta que Adobe no haya recibido el pedido del cliente. Si no se ha proporcionado un pedido para licencias implantadas después de 60 días, Adobe tiene el derecho de suspender el acceso a los productos para las licencias añadidas.

Consola de administración

Los clientes iniciarán sesión en la consola de administración con su ID de Adobe (dirección de correo electrónico) y contraseña. A través de esta consola podrán descargar, implantar y administrar los productos disponibles, así como:

- Añadir más licencias con implantación inmediata
- Asignar o anular la asignación de licencias a usuarios invitados

[1] Encuentra distribuidores autorizados de Adobe mediante la base de datos Buscador de colaboradores de Adobe.com
[2] No disponible en la República Popular de China. La disponibilidad en otros países puede variar. Consulta a tu distribuidor la disponibilidad para tu país.

- Ver el número de licencias adquiridas frente al de licencias añadidas
- Designar administradores adicionales

IMPORTANTE	Si no se ha procesado un pedido en 30 días con Adobe para las licencias añadidas, no será posible añadir otros productos hasta que se realice el pedido. Si no se realiza un pedido antes de 60 días, Adobe se reserva el derecho de suspender las licencias no pagadas.

Adición de licencias

Los miembros y los distribuidores del programa VIP tienen la capacidad de añadir licencias de productos disponibles directamente a través de la consola de administración para su implantación inmediata. Una vez que se hayan añadido las licencias, se considerarán como implantadas, independientemente de que se hayan asignado o no a usuarios concretos. Además, los clientes pueden realizar sus pedidos de productos directamente a su distribuidor antes de la implantación.

IMPORTANTE	A pesar de la posibilidad de añadir licencias a través de la consola de administración, el cliente siempre tendrá que ponerse en contacto con su distribuidor para realizar un pedido de todas las licencias implantadas. En caso de no hacerse, se pueden suspender las licencias.

Administración de implantaciones

La administración de implantaciones es una de las funciones principales del programa VIP. Los miembros del programa VIP pueden ver información relacionada con las licencias implantadas y añadidas, como los particulares con licencias implantadas en ese momento y el número de licencias adquiridas frente al de licencias implantadas. Los administradores del programa VIP pueden asignar, anular la asignación y reasignar licencias desde la consola de administración.

Asignación de licencias

Después de añadir licencias desde la consola de administración, el administrador de la suscripción VIP puede asignar las licencias implantadas a usuarios concretos a través del envío de una invitación. Con el fin de asignar licencias, el administrador debe introducir la dirección de correo electrónico de un usuario concreto en la consola de administración.

☝ CONSEJO	Si el usuario a quien se van a asignar las licencias dispone de un ID de Adobe, utiliza la dirección de correo electrónico asociada a su ID de Adobe.

Los usuarios asignados recibirán una invitación por correo electrónico para que usen la licencia especificada. El correo electrónico muestra los pasos siguientes para que los usuarios finales accedan a sus productos.

Implantación regional

Los miembros del programa VIP deben comprar en un país en el que se implantarán las licencias para los miembros de su equipo (para miembros de equipos residentes en el Espacio Económico Europeo, “país” significará el Espacio Económico Europeo). Por ejemplo, si los miembros del equipo implantarán las licencias en EE. UU., el miembro del programa VIP debe comprar las licencias de EE. UU. en EE. UU. En caso de que haya incoherencias entre esta restricción y los términos indicados en un acuerdo de licencia de usuario final aplicable, regirá esta restricción.

Inscripción

Las organizaciones se pueden inscribir en el programa VIP poniéndose en contacto con su distribuidor y facilitando la siguiente información:

- Segmento del mercado (comercial, del sector educativo o de la administración pública)
- Nombre de la empresa
- Dirección
- Nombre de la persona de contacto
- Dirección de correo electrónico de la persona de contacto

La persona de contacto registrada recibirá un correo electrónico de Adobe en el que se solicita al cliente que lea y acepte los términos y condiciones legales del programa VIP. Tras aceptarlos, se asigna al cliente un número VIP y se le proporciona acceso a la consola de administración.

Período de suscripción

La suscripción al programa VIP será continua. Tras la inscripción del miembro en el programa, su suscripción será válida hasta el momento en que el miembro decida abandonar el programa y Adobe la cancele, para lo cual es necesario un aviso de cancelación con 30 días de antelación. Asimismo, Adobe puede cancelar la suscripción en caso de incumplimiento de los términos y condiciones del programa. Los términos y condiciones del programa están sujetos a cambios en cualquier momento. Se presentará a los clientes los términos y condiciones actualizados en el siguiente inicio de sesión si hay cambios.

Fecha de vencimiento y finalización común

Cada miembro del programa VIP tendrá una fecha de vencimiento anual que servirá como la fecha en que cada año se deberán renovar todas las licencias compradas en el programa VIP. Las suscripciones comienzan el día en que se añaden las licencias y caducan el día antes de la fecha de vencimiento cada año.

La fecha de vencimiento se establece en el momento en el que el cliente acepta los términos y condiciones. La fecha de vencimiento predeterminada será exactamente un año y un mes después de que el cliente acepte los términos y condiciones.

Ejemplo: Se invita a la empresa ABC a participar en el programa VIP, y acepta los términos y condiciones el 16 de enero. La empresa ABC tendrá una fecha de vencimiento el 16 de febrero de cada año. Todas las licencias que la empresa ABC añade a lo largo del año caducarán el 15 de febrero. La empresa ABC renueva todos sus productos VIP en el mismo momento cada año y las nuevas suscripciones empiezan el 16 de febrero de nuevo.

Prorrateo mensual

La duración de la suscripción y el posterior pago de las licencias y productos añadidos durante la suscripción al programa VIP se prorratearán mensualmente, siempre contando hacia adelante hasta el mismo día del mes que la fecha de vencimiento. Consulta el gráfico que aparece a continuación para ver un ejemplo.

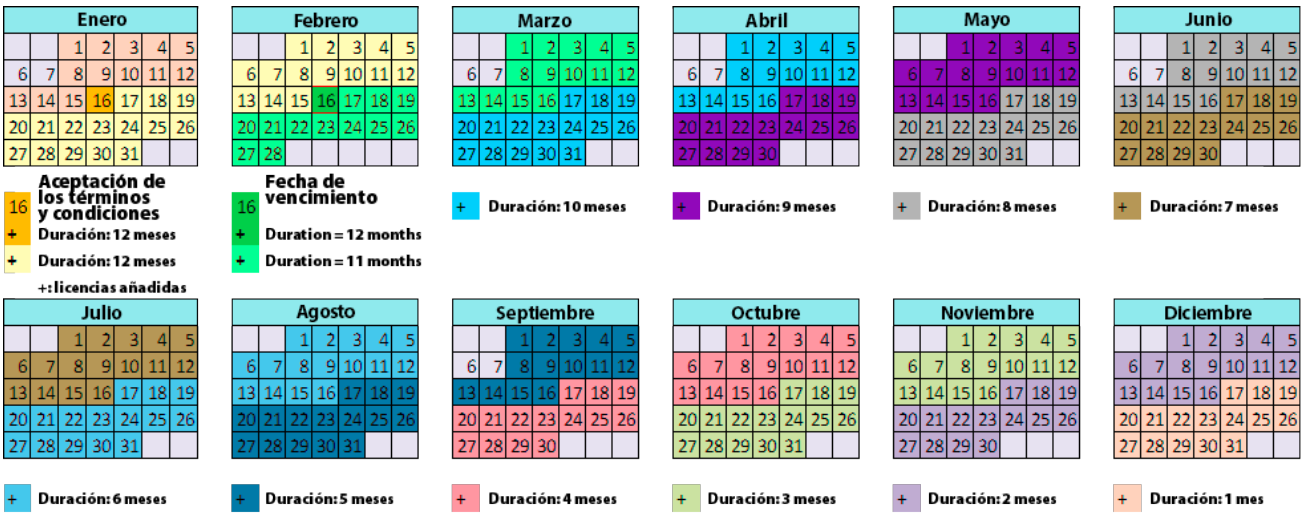
La duración de las suscripciones corresponde siempre a un mes completo como mínimo. No existen suscripciones mensuales parciales.

Ejemplo 1: Si un cliente, cuya fecha de vencimiento es el 16 de febrero, añade licencias adicionales el 1 de octubre, la suscripción del cliente se prorrateará para que compre 4 meses de suscripción, desde el 16 de octubre (contando hacia adelante) hasta el 15 de febrero. El cliente pagará 4 meses de suscripción (del 16 de octubre al 15 de febrero).

Ejemplo 2: Si un cliente, cuya fecha de vencimiento es el 16 de junio, implanta un nuevo producto el 16 de septiembre, pagará por la suscripción desde el 16 de septiembre hasta el 15 de junio del año siguiente.

NOTA	A pesar de que puede que la duración de la suscripción para licencias añadidas no empiece hasta el mes siguiente, los clientes pueden usar las licencias añadidas inmediatamente. No tienen que esperar hasta la fecha de inicio de suscripción oficial.

Calendario de muestra de cuando se han añadido las licencias (+) y su correspondiente duración



Fechas de vencimiento a final de mes

Si una fecha de inicio cae en el 29, 30 o 31 del mes, cuando se añadan licencias, la fecha de inicio del mes de suscripción puede variar dependiendo de si el mes en concreto tiene el mismo número de días que el mes en que se estableció la fecha de vencimiento. Por ejemplo, si la fecha de vencimiento se establece el 31 de mayo y el cliente añade una licencia el 7 de junio, la fecha de inicio de esta suscripción será el 1 de julio ya que el mes de junio solo tiene 30 días. Consulta la tabla que hay a continuación para obtener más directrices:

Si el día de inicio del programa VIP es…	… el día de inicio de la suscripción será…
1 - 28	1-28 respectivamente
29	29 o 1 (si no hay 29)
30	30 o 1 (si no hay 30)
31	31 o 1 (si no hay 31)

Número VIP

Un número VIP es un número de identificación único que identifica a una organización como miembro del programa VIP. Los clientes deben registrar su número VIP y facilitarlo a sus distribuidores antes de comprar cualquier licencia. Este número permanecerá vigente mientras el cliente decida participar en el programa VIP.

IMPORTANTE	Los números VIP se asignan a los clientes y se deben usar para todos los pedidos realizados durante la suscripción. Los clientes siempre deben usar el mismo número VIP. Si un distribuidor envía una nueva inscripción a un miembro del programa VIP existente y se crea un nuevo número VIP, el cliente tendrá dos cuentas diferentes que pueden no tener la misma duración.

Pedido inicial

Los miembros del programa VIP realizarán su pedido inicial del plan VIP directamente a su distribuidor, ya sea en el momento de la inscripción o poco después. No existen requisitos de compra mínima en el programa VIP. Los distribuidores deben utilizar el número VIP asignado al cliente para realizar sus pedidos.

Pedidos adicionales

Los miembros del programa VIP pueden realizar pedidos adicionales en cualquier momento a través de la suscripción VIP. Los clientes pueden ponerse en contacto con su distribuidor, o indicar su intención de compra mediante la adición de licencias en la consola de administración y, seguidamente, realizar el correspondiente pedido a su distribuidor.

NOTA	La adición de licencias en la consola de administración indica una intención de compra, aunque no implica la realización de un pedido. Los pedidos se realizan con un distribuidor.

Devoluciones

Solo es posible devolver compras realizadas mediante la suscripción al programa VIP por uno de los siguientes motivos:

- El miembro del programa VIP no acepta los términos y condiciones del Acuerdo de licencia de usuario final (EULA)
- Se ha adquirido un producto, plataforma o cantidad incorrectos. (Por ejemplo, podría suceder que Adobe proporcionara el elemento solicitado en el pedido de compra del distribuidor pero que la información no coincidiera con el pedido que realizó el miembro del programa VIP).
- El miembro del programa VIP recibe un envío o factura duplicados (debido a la duplicación del pedido por parte del distribuidor).

Adobe debe aprobar y emitir una autorización de devolución de material (RMA) para cualquier solicitud de devolución. El miembro del programa debe realizar la solicitud de devolución al distribuidor en un plazo de 30 días a partir de la fecha de pedido de la licencia original. La solicitud debe incluir el motivo de devolución y se deben proporcionar pruebas de la fecha de pedido original.

NOTA	Solo se pueden devolver las licencias que no se encuentren en uso en ese momento.

Servicio de atención al cliente

El servicio de asistencia técnica de Adobe está disponible para los participantes en el programa multilicencia de Adobe. Si te encuentras fuera de EE. UU. o Canadá, haz clic en la ubicación correspondiente:

Australia

Alemania, Austria y Suiza (de habla alemana)

Japón

Latinoamérica

Países Bajos

Nueva Zelanda

Bélgica, Francia y Suiza (de habla francesa)

Italia y Suiza (de habla italiana)

España

Sudeste Asiático

Suecia

Reino Unido

Todas las demás regiones se pueden dirigir a la ayuda del programa multilicencia de Adobe para obtener más información o contactar con un distribuidor local.

Productos disponibles

Adobe® Creative Cloud™ para equipos