

REGISTRO

Olvidé mi usuario y contraseña, ¿cómo puedo recuperarlos?

Escribinos al número de WhatsApp: +54 (911) 3421-5552 o envíanos un email a multiplica@basf.com de lunes a viernes de 9 a 18 horas y te proporcionaremos tu usuario para que puedas recuperar la contraseña desde el sitio web.

Tengo problemas para registrarme, ¿qué puedo hacer?

Escribinos a nuestros canales de contacto, revisaremos cuál es el motivo del problema en el registro y te indicaremos cómo resolverlo.

CUENTAS

Tengo más de una empresa, ¿puedo asociarlas para acumular puntos de manera unificada?

Si, cada usuario podrá asociar más de una empresa a su cuenta proporcionando los datos de las empresas a través de un formulario que será provisto por el equipo de atención de Multiplica. Para hacer la solicitud de asociación escribinos a nuestros canales de contacto. Tené en cuenta que cada empresa puede ser registrada sólo una vez, por lo que si tenés socios, ellos no podrán registrar la empresa por su parte.

Ya tengo más de una empresa asociada para acumular puntos y no me aparecen en el nuevo programa ¿cómo hago?

Contactate con nosotros al número de WhatsApp: +54 (911) 3421-5552 o envíanos un email a multiplica@basf.com e indicanos cuáles eran las cuentas que administrabas para ayudarte a gestionarlas.

ACUMULACION

Mis facturas son emitidas directamente por BASF, ¿debo cargarlas?

No, si tus facturas son emitidas por BASF, tus puntos se acreditarán automáticamente durante los primeros 10 días del mes siguiente al de la fecha de tu factura. Solo deberán cargarse las facturas emitidas por un Distribuidor Embajador BASF.

Cargué mis facturas ¿en cuánto tiempo podré ver mis puntos?

Verás tus puntos reflejados en tu cuenta dentro de los 20 días hábiles posteriores a la carga.

NUEVA POLÍTICA DE ACUMULACIÓN VENDEDORES

Si soy vendedor, ¿qué ocurre si cargo una factura y el productor no está registrado?

En ese caso, la factura quedará con la condición *“Pendiente por usuario productor no registrado”*. A partir de ese momento, contás con un plazo de 30 días desde la fecha de carga de la factura o hasta su vencimiento (lo que ocurra primero) para que el productor se registre en el Programa.

Si el productor no se registra dentro de ese plazo, la factura será rechazada y no se asignarán puntos.

¿Qué sucede si cargo una factura y el productor está registrado, pero no ha iniciado sesión?

La factura quedará con la condición *“Pendiente por usuario productor no logueado”*. Tendrás 30 días corridos desde la fecha de carga de la factura o hasta su vencimiento (lo que ocurra primero) para que el productor inicie sesión al menos una vez en su cuenta del Programa.

Si esto no ocurre dentro del plazo indicado, la factura será rechazada.

Importante: si el productor se loguea después de ese plazo y se intenta volver a cargar la misma factura, esta será rechazada nuevamente, ya que fue rechazada en primera instancia.

¿Qué ocurre si el productor se loguea después del plazo establecido y vuelvo a cargar la misma factura que fue rechazada?

La factura será rechazada nuevamente, ya que no se aceptan facturas previamente rechazadas por incumplimiento de las condiciones del Programa, aun cuando el productor se haya logueado con posterioridad.

¿Cómo puedo consultar si mi cliente está adherido a Multiplica?

Ingresando al menú y seleccionando la opción **“Ver productor”**, podrás consultar el estado del cliente ingresando su CUIT.

El sistema te indicará si el productor:

- Está registrado y logueado (puede acumular puntos),
- Está registrado pero no logueado (debe ingresar al programa),
- No está registrado (podés enviarle una invitación para sumarse).

Recordá que para que una factura acumule puntos, el productor debe estar registrado y haber iniciado sesión al menos una vez en el programa.

CANJES

¿Cómo puedo conocer el estado de mi canje?

Una vez que el canje esté confirmado, recibirás un email al correo registrado, y cuando lo hayamos despachado, recibirás un número de seguimiento de envío.

¿Cuál es el plazo de entrega de mis premios?

El plazo máximo es de 20 días hábiles, sin embargo, trataremos de entregarlos en el menor plazo posible.

¿Puedo anular un canje realizado?

En el caso de querer cancelar el canje, solamente podrás hacerlo dentro de las 48hs corridas de solicitado el mismo.

La cancelación la debe pedir el titular de la cuenta enviando un mail a katharsis.cliente@gmail.com o contactándote al +5491176358905 con los datos correspondientes del canje que deseás anular.

Transcurrido este plazo y si tu pedido ha sido despachado, no hay posibilidad de cancelación.

Confirmada la cancelación los puntos volverán a estar disponibles dentro de los 5 días hábiles.

CANALES DE CONTACTO

Si tengo más dudas, ¿en dónde puedo consultar?

Escribinos al número de WhatsApp: +54 (911) 3421-5552 o envianos un email a

multiplica@basf.com y responderemos todas tus consultas.