



# PREGUNTAS FRECUENTES FUA

## ¿Necesitas ayuda?

Bienvenido a FUA, El programa que **te entrena e impulsa para alcanzar tus metas**, con toda la fuerza FUA. Un grito de guerra inspirador y potente **diseñado específicamente para ti**. Aquí encontrarás respuestas a las preguntas más frecuentes para que tu experiencia sea **fácil, rápida y sin complicaciones**.

## Preguntas sobre el programa:

### ¿Cómo me registro en la nueva plataforma de FUA?

Para registrarte en la plataforma solo debes ingresar a la plataforma [www.fua.alpina.com](http://www.fua.alpina.com) en la página principal encontrarás la opción: **Regístrate acá y al darle clic**, podrás ingresar todos los datos del formulario.

**\*Recuerda que es muy importante que el número de celular y el correo electrónico que registres estén activos, ya que siempre que intentes ingresar el sistema, este te enviará un código de verificación por cualquier de estos dos medios.**

### ¿Cómo ingreso a la plataforma?

Si ya estás registrado, solo debes seguir estos 4 pasos para realizar el ingreso a la plataforma.

1. Ingresa al siguiente link: [www.fua.alpina.com](http://www.fua.alpina.com)
2. Digita tu número de documento
3. Haz clic en las 2 casillas de verificación (Política de tratamiento de datos personales y los términos y condiciones) **y por último completa el captcha.**
4. Ingresa el código de verificación para completar la verificación de identidad.



### ¿Cómo puedo actualizar mis datos?

Si ya te registraste e ingresaste a la plataforma FUA, solo ubicar en la parte inferior la opción "**Mi perfil**", aquí podrás ver y **actualizar todos tus datos**, como tu correo electrónico, dirección, número de contacto entre otros.

### ¿Cómo puedo contactar al soporte técnico en caso de tener un problema con mi cuenta o un canje de puntos?

Puedes contactarte a través del **WhatsApp de Alpina 322 893 99 32**, en el menú puedes ingresar a las opciones para **resolver tus inquietudes**.

## Preguntas sobre los puntos:

### ¿Qué debo hacer si no me han cargado mis puntos, o me hacen falta en mi perfil?

Debes **comunicarte con tu coordinador o líder** e informarle que tus puntos no se ven reflejados en tu perfil de FUA, **ellos son los encargados de validar el cargue de puntos** de cada concurso

### ¿Mis puntos tienen vencimiento?

Sí, los puntos que acumules se vencerán **al año de ser cargados en la plataforma**.

### ¿Al pasar de Activa2 a FUA, se van a perder mis puntos?

No, no se van a perder, tus puntos continúan igual.

### ¿Al pasar de Activa2 a FUA, se va a tener que entrar a otra dirección?

Sí, el nuevo dominio de FUA es **www.alpinafua.com**





### ¿En cuánto tiempo aparecen los puntos que me gano?

Diariamente se hace la acumulación de los puntos ganados.

## Preguntas sobre Daviplata:

### ¿Qué debo hacer para redimir los bonos de Daviplata?

1. La cuenta Daviplata, debe estar **a tu nombre**.
2. El número de teléfono vinculado a Daviplata debe ser **el mismo que tienes registrado en nuestra plataforma**.

### ¿Cómo realizo una redención de Daviplata?

Ingresa a con tu usuario y contraseña a [www.alpinafua.com](http://www.alpinafua.com), opción Catálogo, selecciona el bono que se ajuste más a tus puntos disponibles, solicita el código de verificación, una vez lo recibas debes ingresarlo y enviarlo.

### ¿En cuánto tiempo recibo la redención de Daviplata en mi cuenta?

Las redenciones de Daviplata tardan **de 1 a 2 días hábiles en hacerse efectivas**.

## Preguntas sobre los usuarios:

### ¿Qué tipos de recompensas están disponibles para cajear?

Tenemos **productos físicos, bonos digitales y recargas de Daviplata** que podrás disfrutar al momento de redimir tus puntos.





### ¿Puedo obtener una recompensa personalizada que no esté en la lista de recompensas disponibles?

No es posible realizar esto, en el catálogo de productos están todas las opciones posibles para que puedas encontrar algo para redimir tus puntos.

### ¿Cómo se entregan las recompensas canjeadas?

Si tu redención es un producto físico, **el sistema te solicitará los datos de envío:** departamento, ciudad y dirección y creará una orden en estado **"Aprobada"** para que inicie la gestión logística de la entrega.

Si tu redención es un producto digital, debes seleccionar el producto digital que quieres redimir, **el sistema te asigna un código digital con la fecha de vigencia**, PDF para presentar el momento de la redención (Si aplica) **y te confirma el correo electrónico al cual fue enviado el código.**

### ¿Hay algún límite en la cantidad de puntos que puedo ganar o canjear?

Puedes obtener la cantidad de productos que puedas redimir con los puntos que tengas acumulados **hasta dejar tu extracto en cero puntos.**

### ¿Puedo cambiar una dirección de entrega después de redimir?

Sí, es posible cambiar la dirección de entrega. Debes notificar tu solicitud por medios del WhatsApp de Alpina 322 893 99 32 dentro de los tres días posteriores a la redención.

### ¿Qué pasa si redimo una recompensa y nunca llega?

Si tu recompensa no llega, por favor contacta al servicio al cliente **a través del WhatsApp de Alpina 322 893 99 32** y por este canal atenderemos tu caso.

### ¿Puedo elegir entre varios productos cuando redimo mis puntos?

Sí, en el catálogo tenemos **variedad de marcas** para que puedas elegir la que más te guste **y disfrutes de tus puntos acumulados.**





### ¿Las recompensas tienen garantía o devolución?

Sí, los productos físicos están sujetos a la política de garantías, la cual puedes **consultar Aquí**.

**Las garantías en los casos que el reclamo** sea justificado serán asumidas por el distribuidor, en caso de que el distribuidor por alguna razón no responda, **Track lo hará**.

Si el producto llega con algún deterioro o problema y requieres **solicitar garantía**, comunícate al WhatsApp de Alpina 322 893 99 32.

### ¿Cuáles son los casos por los que puedo solicitar garantía?

Los casos que se presenten serán revisados y analizados para determinar si aplica la garantía y se hace efectiva para casos por calidad e idoneidad **(Que el funcionamiento que promete el artículo sea el entregado al cliente), seguridad (Que el producto no represente riesgos para la salud o integridad de los clientes)**.

Esto está regido por el estatuto del consumidor, por lo tanto, ninguna marca puede hacer definiciones que contradigan una norma nacional.

Estos casos se deben **resolver con reparación gratuita, reposición o cambio o reversa de los puntos**, si es tu caso, comunícate al WhatsApp de Alpina 322 893 99 32.

### ¿Puedo cancelar una recompensa que ya he canjeado?

Solo **aplica para ciertos casos específicos como fallas en la redención**. Si tienes algún inconveniente con una redención, te recomendamos comunicarte al WhatsApp de Alpina 322 893 99 32 **dentro de los tres días posteriores para facilitar la revisión de tus puntos**.

### ¿Puedo devolver una recompensa si no estoy satisfecho con ella?

Solo **aplica para ciertos casos específicos como fallas en la redención**. Si tienes algún inconveniente con una redención, te recomendamos comunicarte al WhatsApp de Alpina 322 893 99 32 **dentro de los tres días posteriores para facilitar la revisión de tus puntos**.

