

# Preguntas Frecuentes sobre la Transición para Clientes

## Preguntas Generales de Integración

**P: ¿Dónde encuentro mis credenciales de Inicio de Sesión de Amare?**

R: Contarán con sus credenciales cuando traten de iniciar sesión desde la página o back office de Kyäni. Trabajaremos en enviar tus credenciales por correo electrónico a partir del 16 de marzo, dado que este es uno de los primeros correos electrónicos que recibirás de Amare, existe la posibilidad de que esté en tu Bandeja de Correo No Deseado si no lo encuentras en la Bandeja de Entrada. Para iniciar sesión en tu cuenta de Amare, deberás usar tu nueva información de inicio de sesión, que consistirá en tu Número de Identificación Amare y tu contraseña actual de Kyäni.

**P: No recibí mi Número de Identificación por correo electrónico, ¿qué debo hacer?**

R: Dado que el correo electrónico con el Número de Identificación Amare es uno de los primeros correos electrónicos que recibirás por parte de Amare, existe la posibilidad de que esté en tu Bandeja de Correo No Deseado si no lo encuentras en tu Bandeja de Entrada. Si tampoco lo encuentras en tu Bandeja de Correo No Deseado, comunícate con nuestro equipo de Experiencia de Cliente Amare al correo electrónico/teléfono a, México: [cs.mex@kyanicorp.com](mailto:cs.mex@kyanicorp.com) (3324 51 0773), Perú: [cs.pe@kyanicorp.com](mailto:cs.pe@kyanicorp.com) (800 78 451), Chile: [cs.cl@kyanicorp.com](mailto:cs.cl@kyanicorp.com) (800 231 059), Colombia: [cs.col@kyanicorp.com](mailto:cs.col@kyanicorp.com) (800 5189 567), República Dominicana: [cs.do@kyanicorp.com](mailto:cs.do@kyanicorp.com) (800 751 9007 / (829) 366 9998).

**P: ¿Por qué no puedo iniciar sesión en mi cuenta?**

R: Usa tu Número de Identificación Amare y la contraseña actual de Kyäni. Si necesitas más ayuda, puedes comunicarte con nuestro equipo de Experiencia de Cliente Amare al correo electrónico/teléfono a, México: [cs.mex@kyanicorp.com](mailto:cs.mex@kyanicorp.com) (3324 51 0773), Perú: [cs.pe@kyanicorp.com](mailto:cs.pe@kyanicorp.com) (800 78451), Chile: [cs.cl@kyanicorp.com](mailto:cs.cl@kyanicorp.com) (800 231 059), Colombia: [cs.col@kyanicorp.com](mailto:cs.col@kyanicorp.com) (800 5189 567), República Dominicana: [cs.do@kyanicorp.com](mailto:cs.do@kyanicorp.com) (800 751 9007 / (829) 366 9998).

**P: La información de mi nombre/correo electrónico/teléfono/cuenta es incorrecta.**

R: Puedes actualizar tu correo electrónico, contraseña, número(s) de teléfono, dirección de envío e información de facturación haciendo clic en "Mi cuenta" en el menú desplegable debajo de tu nombre. Si necesitas apoyo Comunícate con nuestro equipo de Experiencia de Cliente Amare al correo electrónico/teléfono a, México: [cs.mex@kyanicorp.com](mailto:cs.mex@kyanicorp.com) (3324 51 0773), Perú: [cs.pe@kyanicorp.com](mailto:cs.pe@kyanicorp.com) (800 78 451), Chile: [cs.cl@kyanicorp.com](mailto:cs.cl@kyanicorp.com) (800 231 059), Colombia: [cs.col@kyanicorp.com](mailto:cs.col@kyanicorp.com) (800 5189 567), República Dominicana: [cs.do@kyanicorp.com](mailto:cs.do@kyanicorp.com) (800 751 9007 / (829) 366 9998).

**P: No recibo correos electrónicos, mensajes de texto ni otro tipo de comunicación por parte de Amare.**

R: Para asegurarte de recibir todas las formas de comunicación corporativa de Amare, verifica tu información de contacto en el perfil de tu cuenta y confirma que esté actualizada y sea precisa. Por favor, revisa también tu Bandeja de Correo No Deseado, y verifica o cambia tus suscripciones de comunicación en la sección "Estado de notificación" de la información de tu cuenta. Habrá un período de transición en el que todavía pueden aparecer algunas respuestas

automáticas provenientes de Kyäni.

Si continúas teniendo problemas para recibir comunicación corporativa, comunícate con nuestro equipo de Experiencia de Cliente Amare al correo electrónico/teléfono a, México: [cs.mex@kyanicorp.com](mailto:cs.mex@kyanicorp.com) (3324 51 0773), Perú: [cs.pe@kyanicorp.com](mailto:cs.pe@kyanicorp.com) (800 78451), Chile: [cs.cl@kyanicorp.com](mailto:cs.cl@kyanicorp.com) (800 231 059), Colombia: [cs.col@kyanicorp.com](mailto:cs.col@kyanicorp.com) (800 5189 567), República Dominicana: [cs.do@kyanicorp.com](mailto:cs.do@kyanicorp.com) (800 751 9007 / (829) 366 9998).

## Preguntas sobre Compras

### **P: ¿Qué productos puedo comprar?**

R: Durante la transición puedes seguir inscribiendo y comprando tus productos favoritos utilizando Kyani.com. Próximamente les daremos más información.

### **P: ¿Todavía hay envío gratis?**

R: Tendremos envíos sin costo cuando tengamos habilitados los Códigos Promocionales para pedidos de \$200 USD o más. El envío gratuito no está disponible sin el uso de este Código de Promoción y está limitado a un pedido por mes.

### **P: ¿Hay una tarifa de membresía de Cliente?**

R: No, los Clientes no tienen una tarifa de membresía.

### **P: ¿Qué sucederá con mis créditos Kyäni?**

R: Tus créditos Kyäni se transferirán a Créditos Amare.

### **P: Si hice un pedido en [shop.kyani.com](http://shop.kyani.com) recientemente, ¿qué sucederá con él?**

R: Continuaremos procesando y enviando los pedidos realizados en [shop.kyani.com](http://shop.kyani.com) antes del 16 de marzo de 2023. Tu pedido se procesará y entregará como de costumbre.

### **P: ¿Dónde puedo encontrar mi historial de pedidos en [shop.kyani.com](http://shop.kyani.com)?**

R: Los registros de tus compras en Kyäni de los últimos 90 días se transferirán a tu cuenta de Amare. Inicia sesión en tu cuenta, selecciona el menú desplegable debajo de tu nombre de usuario, haz clic en "Mi cuenta" y luego selecciona "Pedidos" para revisar tu historial de pedidos.

### **P: ¿Tendré que crear un nuevo Auto Envío?**

R: No, tu Auto Envío se transferirá automáticamente a tu nueva cuenta de Amare. Los Auto Envíos de Amare se denominan pedidos Inscríbete & Ahorra (S&S) y están configurados para procesarse mensualmente. Se envían correos electrónicos de recordatorio para estos pedidos con 1 semana de anticipación para dar tiempo a cualquier ajuste.

### **P: ¿Qué es Inscríbete & Ahorra (S&S)?**

R: Inscríbete & Ahorra es el programa de Auto Envío de Amare. Cuando te registras para un pedido mensual en curso, recibes descuentos en los productos que has seleccionado. Hay dos formas de crear un pedido Inscríbete & Ahorra.

**P: ¿Cómo realizo un pedido de Inscríbete & Ahorra (S&S)?  
(No disponible en Latinoamérica en la Integración Inicial.)**

R: Hay dos formas de crear un pedido Inscríbete & Ahorra.

- 1) Asegúrate de que la opción "Inscríbete & Ahorra" esté seleccionada antes de agregar productos a tu carrito a través de la pestaña Comprar. Cuando realizas tu pedido con artículos "Inscríbete & Ahorra", se guardará en tu cuenta y se enviará automáticamente hasta que canceles o cambies tu pedido.
- 2) Inicie sesión y abra el menú desplegable debajo de tu nombre. Selecciona "Administrar mi Inscríbete & Ahorra". Haz clic en "Crear un nuevo pedido de Inscríbete & Ahorra". Arma tu pedido Inscríbete & Ahorra haciendo clic en "Agregar" junto a cada producto que te gustaría incluir en tu compra mensual. También puedes hacer clic en "Armar" en la sección Compra en Paquete y Ahorra. Haz clic en "Continuar" para revisar los detalles de tu pedido y luego en "Completar" para guardar tu pedido.

**P: ¿Qué es Compra en Paquete & Ahorra (B&S)?  
(No disponible en Latinoamérica en la Integración Inicial.)**

R: Compra en Paquete & Ahorra es una opción para cualquier persona que agrega un Paquete de Productos a un pedido de Inscríbete & Ahorra. Por ejemplo, si agregas un Happy Juice Pack a tu pedido Inscríbete & Ahorra, tendrás la opción de hacer un pedido Compra en Paquete & Ahorra. Con esta opción, puedes agregar hasta tres productos individuales a tu pedido en curso con grandes descuentos, más de los que obtendrías en un pedido Inscríbete & Ahorra. Se permiten 2 paquetes por mes.

**P: ¿Cómo puedo hacer un pedido de Compra en Paquete & Ahorra (B&S)?**

R: Hay dos formas de hacer un pedido de Compra en Paquete & Ahorra.

Elige tu paquete de productos favorito, como Happy Juice Pack, y selecciona la opción "Inscríbete & Ahorra" cuando lo agregues a tu carrito. Al dar clic en "Agregar al carrito", automáticamente la opción para hacer un pedido Compra en Paquete & Ahorra; podrás elegir tres productos adicionales antes de agregar el paquete al carrito. Cuando realices el pedido, Compra en Paquete & Ahorra se guardará automáticamente en tu cuenta.

Inicie sesión y abra el menú desplegable debajo de tu nombre. Selecciona "Administrar mi Inscríbete & Ahorra". Haz clic en "Hacer un nuevo pedido Inscríbete & Ahorra". Haz clic en "Crear" en la sección "Compra en Paquete & Ahorra" que está en la parte superior de la página Inscríbete & Ahorra. Utiliza los menús desplegables para seleccionar tu paquete de productos y productos adicionales. Haz clic en "Continuar" para revisar los detalles de tu pedido y luego en "Completar" para guardar tu pedido.

**P: ¿Qué es una "Compra Única"?**

R: Una "Compra Única" es cuando compras productos sin configurar un pedido Inscríbete & Ahorra. Esto te permite comprar sin un compromiso continuo. Puedes realizar compras únicas en cualquier momento, incluso si tienes un pedido Inscríbete & Ahorra en tu cuenta.

**P: ¿Cuál es la Política de Reembolso?**

R: Comunícate con Servicio al Cliente para consultar política de Amare de acuerdo al país correspondiente.

**P: ¿Cuál es la Política de Envío?**

R: Los pedidos se pueden enviar dentro de los países activos en Latinoamérica (pueden aplicarse algunas restricciones). Los pedidos no se pueden modificar una vez que han sido procesados. Recibirás un correo electrónico de confirmación de envío dentro de las 48 horas posteriores al procesamiento de un pedido.

**P: ¿Puedo seguir usando Kyani.com?**

R: Kyani.com y Shop.Kyani.com estarán disponibles en Latinoamérica durante la transición inicial.

**P: ¿Por qué no veo el paquete de productos Kyäni que estoy buscando?**

R: Durante la integración inicial continuarás viendo tus paquetes de costumbre. Al momento de la integración final, para simplificar la experiencia de compra, algunos de los paquetes de productos Kyäni ya no estarán disponibles. Si no encuentras el paquete de productos que estás buscando, puedes crear un pedido Compra en Paquete & Ahorra personalizado y aprovechar los descuentos en los paquetes de productos existentes más los artículos individuales que agregues a tu carrito.

**P: ¿Por qué no encuentro los Nitro Nutrition Packs en Amare.com?**

R: Todos los productos Kyani con los programas Nitro Nutrition que amas y usas en tu rutina diaria seguirán estando disponibles y estarán disponibles en Amare.com. Sin embargo, los Paquetes de Nitro Nutrition, tal como existen actualmente, no se transferirán a Amare.

**P: ¿Amare cuenta actualmente con algún programa de acondicionamiento físico?**

R: Sí, el programa de acondicionamiento físico de Amare es Muévete · Come · Duerme estará disponible durante el segundo trimestre del 2023 en los países que cuenten con los productos Amare.

**P: ¿Existe un programa de Recomendación de Clientes?**

**(No disponible en Latinoamérica en la Integración Inicial.)**

R: Sí, los Clientes pueden referir a otros Clientes a Amare. Los Clientes que recomiendan son compensados con un crédito para un producto (hasta un valor de \$72 USD) por cada referido que realiza un pedido. Se puede ganar hasta 3 veces al mes.

**P: ¿Existe un Programa de Lealtad?**

**(No disponible en Latinoamérica en la Integración Inicial.)**

R: Amare ofrece el Programa de Recompensas Inscríbete & Ahorra (S&S). Los Clientes y los Brand Partners pueden ganar puntos en cada pedido Inscríbete & Ahorra que se pueden canjear por productos gratuitos.