

# The AbbVie Product Shop FAQ



## 1. What is the AbbVie Product Shop?

The [AbbVie Product Shop](#) is an online company store where U.S. and Puerto Rico employees can purchase SkinMedica®, REFRESH® and Lastacraft® products at a significant employee discount.

## 2. Who can make purchases on the AbbVie Product Shop?

All U.S. and Puerto Rico employees are eligible to make purchases on the AbbVie Product Shop. Employees located outside of the U.S. and Puerto Rico are not eligible to make purchases on the AbbVie Product Shop. This is due to licensing restrictions for certain products and subsequent shipping precautions outside of the U.S. We are unable to process orders placed by employees outside of the U.S. or Puerto Rico, even if a U.S. or Puerto Rico delivery address is provided.

## 3. Are retirees, contractors, co-ops, summer interns, temporary workers and other seasonal workers eligible to make purchases from the AbbVie Product Shop?

No, only active U.S. and Puerto Rico employees are eligible to make purchases.

## 4. Is the AbbVie Product Shop the same as Allergan Concierge for legacy Allergan employees?

Yes. Allergan Concierge was rebranded to the AbbVie Product Shop.

## 5. Is the AbbVie Product Shop where I can find my employee points and offers for Allergan Aesthetics treatments such as BOTOX® Cosmetic, JUVÉDERM®, COOLSCULPTING®?

No, the AbbVie Product Shop is only for purchasing SkinMedica®, REFRESH®, and Lastacraft® products. Employee rewards for Allergan Aesthetics brands are available with Allē Employee Rewards. More information on Allē Employee Rewards can be found [here](#).

## 6. Do I use my 511/employee ID/UPI to log in?

You won't use any of your employee IDs to log in. You will receive a unique activation email from the AbbVie Product Shop which will allow you to create a password unique to the website. Once you do that, your login will be your AbbVie email address and this new password moving forward. New employees will receive their activation email during their first week of employment.

## 7. What should I do if I can't find my activation email?

Contact the website support team through the [Contact Us](#) form on the website. They'll re-send you the email.

## **8. What should I do if I forgot my password?**

You can request a password reset from the login page of the AbbVie Product Shop.

## **9. Are there limits on how much I can order?**

Yes. SkinMedica® purchases are limited to three of any one item and no more than fifteen total SkinMedica® items per calendar quarter. REFRESH® and Lastacraft® purchases are limited to six of any one item and no more than six total REFRESH® and Lastacraft® items per calendar quarter. Purchases made after the quarterly limits have been met will be canceled and payments will be refunded. Please check your order history under My Account in the AbbVie Product Shop prior to placing an order to avoid going over your limit.

## **10. Can I shop for family and friends?**

Refer to the website's [Purchase Eligibility and Guidance](#) document for shopping guidance.

## **11. Can I publicly talk about my employee discount with friends and family? What about with skin and eyecare providers?**

No. Before making a purchase, you must agree to the website's [Purchase Eligibility and Guidance](#) document, which states discounted employee prices are confidential and violations of this policy may result in revocation of your discount and corrective action, up to and including termination.

## **12. Can I resell the products I buy from the AbbVie Product Shop?**

No, before making a purchase, you must agree to the website's [Purchase Eligibility and Guidance](#) document, which states purchases made through the AbbVie Product Shop are **not** to be resold, redistributed or traded for cash.

## **13. Can I return a product if I don't like it?**

SkinMedica®, REFRESH® and Lastacraft® products are non-refundable and non-returnable unless the product is defective or the user has an adverse reaction to using the product\*. More information on returns and refunds can be found on the [Support](#) section of the website.

\* Employees are responsible for reporting product complaints and any adverse reactions for SkinMedica by calling 1 (866) 867-0110, option 3 and for Refresh + Lastacraft by calling 1 (800) 678-1605, option 3 (product complaints) or option 5 (adverse reactions).

## **14. Do I need to pay for shipping of my order?**

Yes. Average shipping costs for FedEx Ground Delivery in the Continental U.S. are \$12 - \$18 per order. Exact shipping costs will be calculated during check out.

## **15. How soon will I receive my order after purchase?**

Order processing can take three to five business days; after which, your order will be shipped via FedEx Ground Delivery. You will receive a FedEx tracking number once your order is shipped.

## **16. Can I bill the company for my shipping, or can I bill the company FedEx account for my shipping?**

Employees are responsible for paying the price of their own shipping.

**17. Can I place an order with a group of colleagues and have it shipped to our office location?**

No, orders must be placed individually.

**18. Are there any on-site stores?**

The only on-site store is located in Irvine, CA, and the hours of operations are Monday to Friday from 8 am to 5 pm.

**19. What products are offered at the on-site store?**

The store offers SkinMedica®, Refresh® and Lastacraft® products.

**20. Who do I contact with website or order questions?**

The AbbVie Product Shop has a dedicated support team to help with website and order questions. You can contact them through the [Contact Us](#) form on the website.

**21. Who do I contact with product questions or concerns?**

Visit [Skinmedica.com](http://Skinmedica.com), [refreshbrand.com](http://refreshbrand.com) or [lastacraft.com](http://lastacraft.com) The [SkinMedica Product Reference Guide](#) offers product descriptions to build an effective regimen based on your personal skincare concerns. Note: not all products listed in the Guide are available for purchase on the AbbVie Product Shop or the on-site store.



## 1. ¿Qué es AbbVie Product Shop?

**AbbVie Product Shop** es una tienda “online” en la cual empleados de Estados Unidos y Puerto Rico pueden comprar productos SkinMedica®, REFRESH® y Lastacraft® con un descuento significativo para los empleados.

## 2. ¿Quién puede realizar compras en la tienda de productos de AbbVie?

Todos los empleados de Estados Unidos y Puerto Rico son elegibles para realizar compras en la tienda de productos de AbbVie. Los empleados ubicados fuera de Estados Unidos y Puerto Rico no son elegibles para realizar compras en la tienda de productos de AbbVie. Esto se debe a las restricciones de licencia para ciertos productos y las posteriores precauciones de envío fuera de los Estados Unidos. No podemos procesar pedidos realizados por empleados fuera de los Estados Unidos o Puerto Rico, incluso si se proporciona una dirección de entrega en los Estados Unidos o Puerto Rico.

## 3. ¿Los retirados, contratistas, CO-OPs, Estudiantes de Verano y otros tipos de empleados por temporada son elegibles a realizar compras en AbbVie Product Shop?

No, solo los empleados activos de Estados Unidos y Puerto Rico son elegibles para realizar compras.

## 4. ¿Es AbbVie Product Shop lo mismo que Allergan Concierge para los empleados de Allergan?

Sí. Allergan Concierge pasó a llamarse AbbVie Product Shop.

## 5. ¿Es AbbVie Product Shop donde puedo conseguir los puntos para empleados y ofertas de tratamientos de Allergan Aesthetics tales como BOTOX® Cosmetic, JUVÉDERM® y COOLSCULPTING®?

No, AbbVie Product Shop es solo para comprar productos SkinMedica®, REFRESH® y Lastacraft®. Los puntos (rewards) para la línea de Allergan Aesthetics están disponibles con Allē Employee Rewards. Más información de Allē Employee Rewards puede ser encontrada [aquí](#).

## 6. ¿Utilizo mi 511/ID de empleado/UPI para iniciar sesión?

No necesita ningún ID de empleado para iniciar o realizar el “log in”. Usted recibirá un correo electrónico de activación de AbbVie Product Shop la cual le permitirá crear un “password” o contraseña única que le permitirá acceso al sitio web. Una vez que realice este paso, su “login” o

acceso será su dirección de email de AbbVie y la contraseña que haya creado. Los empleados nuevos recibirán su email de activación durante la primera semana de trabajo.

### **7. ¿Qué debo hacer si no puedo encontrar mi correo electrónico de activación?**

Póngase en contacto con el equipo de soporte del sitio web a través de [Contact Us](#). Te volverán a enviar el correo electrónico de activación.

### **8. ¿Qué debo hacer si olvidé mi contraseña?**

Puedes solicitar restablecer la contraseña ("password reset") desde la página de acceso de AbbVie Product Shop.

### **9. ¿Hay límites en cuanto a cuántos productos puedo comprar?**

Sí. Las compras de SkinMedica® están limitadas a tres de cualquier artículo y no más de quince artículos totales de SkinMedica® por trimestre calendario. Las compras de REFRESH® y Lastacaft® están limitadas a seis de cualquier artículo y no más de seis artículos totales de REFRESH® y Lastacaft® por trimestre calendario. Las compras realizadas después de que se hayan cumplido los límites trimestrales serán canceladas y los pagos serán reembolsados. Antes de realizar un pedido, por favor verifique su historial de órdenes en su cuenta AbbVie Product Shop para evitar exceder su límite.

### **10. ¿Puedo comprar para familiares y amigos?**

Consulte el documento de [Elegibilidad y Guía de Compra](#) para obtener orientación sobre las compras que puede realizar.

### **11. ¿Puedo hablar públicamente sobre mi descuento para empleados con amigos y familiares? ¿Qué pasa con los proveedores de cuidado de la piel y los ojos?**

No. Antes de realizar una compra, debe aceptar el documento de [Elegibilidad y Guía de Compra](#) del sitio web, que establece que los precios con descuento para empleados son confidenciales y las violaciones de esta política pueden resultar en la revocación de su descuento y acciones correctivas que pueden incluir su despido.

### **12. ¿Puedo revender los productos que compro en la tienda de productos de AbbVie?**

No, antes de realizar una compra, debe aceptar el documento de [Elegibilidad y Guía de Compra](#) del sitio web, que establece que las compras realizadas a través de la Tienda de productos de AbbVie no deben revenderse, redistribuirse ni intercambiarse por dinero en efectivo.

### **13. ¿Puedo devolver un producto si no me gusta?**

Los productos SkinMedica®, REFRESH® y Lastacaft® no son reembolsables ni retornables a menos que el producto sea defectuoso o el usuario tenga una reacción adversa \* al mismo. Puede encontrar más información sobre devoluciones y reembolsos en la sección de [Support](#) del sitio web.

\* Los empleados son responsables de reportar quejas sobre productos y cualquier reacción adversa para SkinMedica llamando al 1 (866) 867-0110, opción 3 y para Refresh + Lastacaft llamando al 1 (800) 678-1605, opción 3 (quejas sobre productos) u opción 5 (reacciones adversas).

**14. ¿Tengo que pagar el envío de mi pedido?**

Sí. Los costos promedio de envío para FedEx Ground Delivery en los Estados Unidos continentales son de \$ 12 - \$ 18 por pedido. Los gastos de envío exactos se calcularán durante el check-out de su orden.

**15. ¿Qué tan pronto recibiré mi pedido después de la compra?**

El procesamiento del pedido puede tardar de tres a cinco días hábiles; después de lo cual, su pedido se enviará a través de FedEx Ground Delivery. Recibirá un número de seguimiento de FedEx una vez que se envíe su pedido.

**16. ¿Puedo facturar a la compañía por mi envío, o puedo facturar a la cuenta FedEx de la compañía por mi envío?**

No, Los empleados son responsables de pagar el precio de su propio envío.

**17. ¿Puedo hacer un pedido con un grupo de colegas y enviarlo a nuestra oficina?**

No, los pedidos deben realizarse individualmente.

**18. ¿Hay tiendas “on-site”?**

La única tienda “on-site” se encuentra en Irvine, California, y el horario de atención es de lunes a viernes de 8 am a 5 pm.

**19. ¿Qué productos se ofrecen en la tienda del hotel?**

Latienda ofrece productos SkinMedica®, Refresh® y Lastacraft®.

**20. ¿Con quién me comunico con el sitio web o las preguntas sobre pedidos?**

AbbVie Product Shop cuenta con un equipo de soporte dedicado a ayudar con las preguntas sobre el sitio web y pedidos. Puede contactarlos a través de la página en [Contact Us](#).

**21. ¿Con quién debo ponerme en contacto si tengo preguntas o inquietudes sobre el producto?**

Visite [Skinmedica.com](#) o [refreshbrand.com](#). [La Guía de Referencia de Productos SkinMedica](#) ofrece descripciones de productos para crear un régimen eficaz basado en sus preocupaciones personales sobre el cuidado de la piel. Nota: no todos los productos enumerados en la Guía están disponibles para su compra en AbbVie Product Shop.