

FAQ

Conta Bônus Móvel

1) COMO FAÇO PARA GANHAR O BÔNUS?

Para ganhar o bônus você precisa ser cliente de um dos parceiros fidelizados e aderir ao pacote de serviços correspondentes. Descubra quais os parceiros e as condições para você usufruir desse benefício! Para saber mais, entre em contato diretamente com o canal de relacionamento das empresas parceiras ou consulte o regulamento de cada parceria.

2) O QUE É CONTA BÔNUS?

Com o Conta Bônus você pode converter o valor que paga pelas tarifas de conta-corrente, anuidade de cartão de crédito, campanha de incentivo, adesão a produtos agregados e outras por bônus no seu celular Vivo. Consulte um dos parceiros da Vivo: sua emissora de cartão de crédito, a sua prestadora de serviços ou o seu banco.

3) QUEM ESTÁ ELEGÍVEL AO BÔNUS NA VIVO?

Os bônus podem ser concedidos para Clientes pessoas físicas ativos na Vivo dos segmentos Pós, Pré e Controle em todo o território nacional, exceto para clientes do plano Vivo Easy e Controle Cartões. Exclusivo para receber o Bônus Internet o celular precisa ser compatível com as tecnologias 3G, 3G Plus e 4G habilitado(s).

4) QUAL É O VALOR DA ASSINATURA? HÁ ALGUM PERÍODO GRÁTIS?

Não se trata de um serviço no modelo de cobrança por assinatura e não há período de gratuidade, ou seja, não tem custo para o cliente Vivo. Basta estar sem nenhuma restrição junto a operadora e cumprir as exigências do contrato das empresas parceiras, e os bônus serão disponibilizados em até 7 dias úteis* no número Vivo indicado pelo cliente no momento do contrato com a empresa parceira.

*Este prazo pode variar de acordo com cada parceiro, consulte o regulamento

5) QUAL É O PRAZO DE VALIDADE DO BÔNUS?

Os bônus terão validade de 30 dias após a data de crédito no celular do cliente ou em outro que ele indicar. Os créditos de bônus não utilizados no prazo de validade da bonificação serão automaticamente cancelados e não poderão ser utilizados nos dias subsequentes.

6) QUAIS SERVIÇOS DA VIVO EU CONSIGO UTILIZAR COM O BÔNUS?

O Bônus Voz pode ser usado para fazer ligações, enviar SMS, MMS e muito

mais. Lembrando que o benefício será creditado para o telefone informado pelo parceiro. Para maiores detalhes, consulte o regulamento de cada parceria.

Já o Bônus Internet você poderá navegar como desejar. O Bônus Internet será consumido junto com os demais saldos, caso o cliente já tenha algum pacote, sempre priorizando o bônus cuja data de expiração de vigência esteja mais próxima.

7) QUAL A QUANTIDADE MÁXIMA QUE POSSO RECEBER DE BÔNUS POR MÊS?

O valor máximo de Bônus Voz mensal que o cliente pode receber é de R\$240,00 por número de celular e no caso do Bônus Internet poderá ser concedida em uma mesma linha no máximo 600 Megabytes por mês.

8) COMO CONSIGO CONSULTAR O SALDO DO MEU BÔNUS?

Para consultar o seu saldo de bônus, acesse o portal App Vivo através do website ou aplicativo. Informações sobre os produtos e serviços da VIVO estarão disponíveis no site www.vivo.com.br e pelos telefones *8486 a partir de um celular VIVO, e 1058 a partir de qualquer telefone.

9) HÁ UM CANAL DE CONTATO DIRETO EM CASO DE DÚVIDAS?

Não recebi o bônus de celular. O que devo fazer?

Caso os bônus não sejam creditados na linha dentro do prazo estabelecido, entre em contato diretamente com a empresa parceira através de sua central de relacionamento.

10) RESUMO DAS REGRAS PARA BÔNUS CELULAR

Pré-pago:

- Válido para usuários de planos pré-pago e controle de qualquer DDD e ativos nos planos (recarga dentro do período de validade).
- A disponibilização do valor do Bônus Celular será realizada em Reais (R\$).
- O Bônus Celular poderá ser utilizado para chamadas locais para celulares da Vivo, para envio de SMS para qualquer operadora, para acesso à internet. Além disso, os usuários de planos controle poderão contratar pacotes de dados avulsos também.
- Válido para utilização em até 30 dias, contados da data da concessão.
- O Bônus Celular tem prioridade sobre o crédito principal (recarga dentro do período de validade).
- Consulte no site do parceiro, o valor máximo mensal de Bônus Celular que pode ser acumulado em cada número de telefone celular.
- O usuário receberá um SMS de confirmação da concessão do Bônus

Celular.

- O Bônus Celular será concedido em até o 7º dia útil após confirmação da elegibilidade do número de celular pelo parceiro.

Pós-pago:

- Válido para usuários de planos pós-pagos de qualquer DDD, adimplentes e ativos nos planos.
- Você receberá em bônus uma quantidade de minutos equivalente ao número em reais informados pelo parceiro, observados os limites e as regras do regulamento do parceiro.
- O Bônus Celular poderá ser utilizado para chamadas locais para celulares da Vivo e para chamadas locais para telefone fixo.
- Válido para utilização em até 30 dias, contados da data da concessão.
- O Bônus Celular será consumido após a franquia de minutos e pacotes contratados.
- Consulte no site do parceiro, o valor máximo mensal de Bônus Celular que pode ser acumulado em cada número de telefone celular.
- O usuário receberá um SMS de confirmação da concessão do bônus.
- O Bônus Celular será concedido em até o 7º dia útil após confirmação da elegibilidade do número de celular pelo parceiro.

11) RESUMO DAS REGRAS PARA BÔNUS INTERNET

Pré-pago e controle (exceto pacotes Vivo Easy):

- Válido para usuários de planos pré-pago e controle pessoa física (exceto pacotes Vivo Easy) de qualquer DDD e ativos nos planos (recarga dentro do período de validade).
- A disponibilização do Bônus Internet será realizada em quantidade de MB para navegar na internet.
- O Bônus Internet será concedido em até o 7º dia útil após confirmação da elegibilidade do número de celular pelo parceiro.
- Válido para utilização em até 30 dias, contados da data da concessão.
- Consulte no site do parceiro, o valor máximo mensal de Bônus Internet que pode ser acumulado em cada número de telefone celular.
- O Bônus Internet não é cumulativo com outras promoções da Vivo.
- O usuário receberá um SMS de confirmação da concessão do Bônus Internet.

- O Bônus Internet é compatível para as tecnologias 3G, 3G PLUS e 4G.
- O Bônus Internet será consumido de acordo com a validade da vigência mais próxima da expiração, podendo ser alterado pela Vivo sem prévio aviso.
- Saldo excedente de MB não será cumulado para uso no mês seguinte.

Pós-pago:

- Válido para usuários de planos pós-pagos pessoa física de qualquer DDD, adimplentes e ativos nos planos.
- A disponibilização do Bônus Internet será realizada em quantidade de MB para navegar na internet.
- O Bônus Internet será concedido em até o 7º dia útil após confirmação da elegibilidade do número de celular pelo parceiro
- Válido para utilização em até 30 dias, contados da data da concessão.
- Consulte no site do parceiro, o valor máximo mensal de Bônus Internet que pode ser acumulado em cada número de telefone celular.
- O Bônus Internet não é cumulativo com outras promoções da Vivo.
- O usuário receberá um SMS de confirmação da concessão do Bônus Internet.
- O Bônus Internet é compatível para as tecnologias 3G, 3G PLUS e 4G.
- O Bônus Internet será consumido de acordo com a validade da vigência mais próxima da expiração, podendo ser alterado pela Vivo sem prévio aviso.
- Saldo excedente de MB não será cumulado para uso no mês seguinte.
- Para os clientes do plano Multivivo, da Vivo, com mais de uma linha na mesma titularidade, o Bônus Internet será disponibilizado para o número indicado por você para recebimento do Bônus Internet, mas será compartilhado com as demais linhas