

PROSEGUR **+** COMPENSA

Segurança
de Valor
Acrescentado



O novo programa
que vai mudar tudo.

1. FAQ's

| PROSEGUR COMPENSA + |

SECÇÃO 1

O que é o programa Prosegur Compensa+?

O Prosegur Compensa+ é um programa de benefícios exclusivo para os clientes PROSEGUR ALARMS que devolve 100% do valor total da fatura para utilizar em descontos. Esse valor é convertido em saldo na plataforma www.prosegurcompensamais.pt.

Todos os dias 15 e 28, de cada mês, é efetuada a comunicação do pagamento de cada fatura mensal dos sistemas de alarme e o respetivo valor total, que no prazo máximo de 72 horas é convertido em Saldo (por cada 1€ do valor da sua fatura recebe 1€ em saldo), que poderá ser convertido em vales de descontos nos produtos e/ou serviços das Ofertas disponibilizadas pelos Parceiros. Caso esses dias sejam não úteis a comunicação será efetuada no dia útil imediatamente a seguir.

Como posso ter acesso ao programa Prosegur Compensa+?

Os clientes PROSEGUR ALARMS têm automaticamente acesso ao programa Prosegur Compensa+, basta dirigirem-se à plataforma www.prosegurcompensamais.pt, ou através do site www.prosegur.pt, na área Portal de Cliente, selecionar a opção Compensa + .

Como posso ativar o Prosegur Compensa+?

1. Dirigir-se à plataforma www.prosegurcompensamais.pt ;
2. Selecione a opção: Registo;
3. Efetue o pré-registo para poder entrar na página do Prosegur Compensa+ e começar a utilizar os benefícios disponíveis.

Quais os dados de pré-registo?

Para efetuar o registo necessita de email, nome (Próprio e Apelido) e NIF. Após preenchimento dos dados de pré-registo receberá um email com a confirmação do pré-registo.

Os registos cujos dados sejam diferentes dos existentes na base de dados da Prosegur Alarmes, vão receber, sempre, um SMS de confirmação. Esse SMS será enviado para o número de telemóvel do responsável do contrato. Apenas, após essa confirmação, será validado o registo e o cliente pode começar a usufruir do programa.

Qual o E-mail aceite para acesso ao programa Prosegur Compensa+?

Apenas se poderá inscrever no programa, com o e-mail definido pelo titular principal do contrato como válido. Caso pretenda atualizar o mesmo, pode fazer o pedido via aplicação SMART, através do menu consulta/pedidos, ou entrar em contacto com a nossa linha de apoio ao cliente para proceder à atualização dos seus dados.

Dificuldades com a Plataforma, como resolver?

Qualquer pedido de informação, funcionamento ou assistência, relacionado com a utilização da Plataforma Prosegur Compensa+ deve ser efetuado para o seguinte número 211 940 704 de 2ª a 6ª feira, entre as 9h e as 13h e as 14h e as 18h ou através do e-mail ajuda@prosegurcompensamais.pt

Secção 2: Saldo

O que é e como acumulo saldo?

O saldo é referente ao valor da fatura mensal PROSEGUR ALARMS do mês anterior. Poderá usufruir dos benefícios do programa até ao valor máximo do saldo disponível. O saldo é acumulável e poderá ser consultado na plataforma do Prosegur Compensa+, tendo uma caducidade de três meses.

O saldo fica automaticamente disponível após liquidar a minha fatura?

O saldo referente à fatura liquidada será creditado até 72h após a comunicação do mesmo, a realizar pela Prosegur Alarmes nos dias 15 e 28, de cada mês. Caso seja fim de semana será comunicado no primeiro dia útil seguinte.

Qual é a validade do saldo?

O saldo expira ao final de três meses, a partir da data de carregamento na plataforma.

Exemplo: se receber 20€ em saldo Prosegur Compensa+ no dia 15 de janeiro, o valor que não for utilizado até ao dia 15 de Abril irá expirar nessa data.

Onde posso consultar o meu saldo?

O saldo está sempre visível na plataforma do Prosegur Compensa+, no canto superior direito do ecrã ou através da Plataforma www.prosegurcompensamais.pt

Como posso trocar o meu saldo por benefícios?

Consulte os benefícios disponíveis na plataforma do Prosegur Compensa+.

No detalhe de cada benefício poderá consultar mais informações e o valor do saldo que irá consumir. Para usufruir do benefício basta clicar em “Selecionar” para concluir a sua escolha.

Posso adquirir benefícios sem saldo?

Não, terá obrigatoriamente de acumular saldo suficiente para poder adquirir o respetivo benefício. Os pontos não se podem trocar por dinheiro, e só se podem trocar pelos produtos que aparecem no catálogo. Sendo assim, não se pode completar os pontos que faltam através de uma compra feita com dinheiro.

Posso converter o saldo ou cupões em dinheiro?

Os Saldos e Cupões não são convertíveis em dinheiro.

Secção 3: Benefícios

O que são os benefícios?

São descontos em parceiros, aos quais os clientes PROSEGUR ALARMS têm acesso exclusivo através do programa Prosegur Compensa+. O valor associado aos descontos em parceiros, deverá contabilizar no máximo o valor do saldo disponível na plataforma Prosegur Compensa+.

Poderá usufruir dos benefícios nas seguintes áreas: Saúde & Beleza, Hotéis & Restauração, Lazer & Aventura, Produtos & Serviços, Cursos & Formação. Poderá consultar os benefícios utilizados na área de “Movimentos” que encontra no menu “Minha Conta”.

Como usufruo do benefício?

Deverá escolher o benefício a usufruir e clicar no botão “Receber benefício”.

Poderá consultar os benefícios utilizados na área de “Movimentos” que encontra no menu “Minha Conta”.

O que são os detalhes do benefício?

É a descrição detalhada do benefício e respetivo desconto a usufruir, as condições de utilização e informações acerca do parceiro que providenciará o benefício (nome, morada e contactos). Todas estas informações são ainda disponibilizadas no voucher que recebe no momento de subscrição.

Secção 4: Voucher

O que é um voucher?

Um voucher é um documento em formato pdf que tem descrita toda a informação/detalhes associados ao benefício subscrito.

Poderá consultar os benefícios utilizados na área de “Movimentos” que encontra no menu “Minha Conta”.

Qual a validade do meu voucher?

Cada benefício tem condições específicas de utilização, podendo a sua validade variar consoante o parceiro associado. Regra geral, e caso o parceiro não defina a data de validade para usufruto do benefício, os vouchers terão uma validade de 30 dias após o cliente fazer o pedido para “Receber Benefício”. Recomendamos que verifique a validade indicada no voucher, sendo que em caso de dúvida poderá contactar o parceiro através dos contactos disponibilizados nos detalhes do benefício no menu principal.

Posso adquirir vários vouchers do mesmo parceiro?

Pode, no entanto, os vouchers não são acumuláveis entre si.

Tenho de fazer marcação no parceiro?

Consulte as condições da oferta, há parceiros que não exigem a marcação ou reserva, mas há outros que devido à natureza do estabelecimento exigem a marcação do usufruto do benefício.

Como contacto o parceiro?

Os contactos do parceiro são disponibilizados no voucher e nos detalhes do benefício no menu principal.

Tenho sempre de apresentar o voucher para usufruir do benefício?

Sim, deverá sempre ser apresentado o voucher (físico ou virtual) associado ao benefício em causa.

Posso cancelar um voucher depois de solicitado?

Não, uma vez que as condições dos benefícios estão explícitas na descrição dos mesmos não é possível cancelar nem devolver o saldo de um voucher já solicitado com os seus pontos, salvo raras exceções (impossibilidade de marcação ou usufruto da oferta no parceiro escolhido).

Secção 5: Responsabilidade

Pode desistir do programa?

O Utilizador pode decidir deixar de aderir ao Programa em qualquer momento sem que lhe seja imputada qualquer penalidade. Assim como a Prosegur Alarmes pode cancelar o programa a qualquer momento sem que exista direito a qualquer compensação.

Se não liquidar alguma fatura que ocorre?

Sem prejuízo de outras causas a Prosegur Alarmes poderá a qualquer momento suspender, bloquear, interromper ou descontinuar a adesão e impor restrições ou limitações no acesso, ou suspender o Programa, nomeadamente quando o Utilizador deixe de pagar as correspondentes mensalidades por 2 (dois) meses.

Se o parceiro recusar a utilização da oferta que pode fazer?

A Prosegur Alarmes não se responsabiliza pela efetiva e permanente disponibilidade das Ofertas criadas pelos Parceiros. Se o Parceiro não aceitar o voucher, o Utilizador deverá solicitar que o desconto associado volte a integrar o seu Saldo. Assim como se o Parceiro ou a Oferta deixarem de existir no momento de utilização do Cupão, o desconto associado voltará a integrar o Saldo do Utilizador.

O que acontece com os dados recolhidos?

Os dados recolhidos no Formulário de registo serão processados automaticamente, pela Prosegur Alarmes, entidade responsável pelo correspondente ficheiro, destinando-se à apreciação e gestão dos pedidos de ativação, à gestão de Clientes e do Serviço bem como a ações de marketing de serviços da Prosegur Alarmes, podendo ser comunicados a terceiros habilitados a tratar os dados para os fins determinantes da respetiva recolha, a solicitação ou por força de contrato com a Prosegur Alarmes.

Exercício de direitos de RGPD?

O Utilizador, quando se trate de um titular dos dados, tem o direito de: solicitar e receber informações a respeito do tratamento de dados, aceder aos seus dados pessoais; solicitar retificação, apagamento ou restringir o tratamento dos mesmos.

Secção 6: Vicissitudes

Se deixar de ser cliente, que ocorre com o saldo ativo?

O Utilizador que vá de baixa, enquanto cliente da Prosegur Alarmes, pode usufruir do saldo de pontos que tenha disponíveis, até ao prazo de caducidade dos mesmos (os três meses).

Se o meu pagamento for trimestral, semestral, anual como funciona?

No dia 15 ou 28 seguinte ao pagamento da fatura será comunicado o pagamento e no prazo máximo de 72 horas é convertido em Saldo (por cada 1€ do valor da sua fatura recebe 1€ em saldo), que poderá ser descontado no preço dos produtos e/ou serviços das Ofertas disponibilizadas pelos Parceiros.

Se for titular de vários contratos como devo proceder?

O programa funciona por cliente, assim, após efetuar o registo definitivo dos seus dados como cliente passará a receber, de acordo com as regras indicadas, o saldo acumulado resultante de todas as faturas pagas em todos os contratos que detém.

Sendo titular de vários contratos e em algum existirem faturas pendentes de liquidar o que ocorre?

O programa funciona com a conversão de saldo de faturas liquidadas. Assim, qualquer fatura que não se encontre paga não será comunicada para aquisição de saldo. Não obstante, se as restantes, pertencentes ao mesmo cliente, estiverem devidamente saldadas o saldo das mesmas será comunicado e convertido para usufruto do Utilizador.