

FAQ FATURA DE VOLTA

O que é o plano Fatura de Volta

O plano fatura de volta é um plano de gás e/ou eletricidade que oferece 100% do total da fatura em descontos para utilizar em ofertas do dia-a-dia. Esse valor é convertido em saldo, é atribuído sempre que se verifica o pagamento de uma fatura e pode ser utilizado em www.faturadevolta.pt.

Valor do desconto

O desconto é de 100% do valor total da fatura (termo fixo mais termo variável) e é atribuído em forma de saldo na plataforma www.faturadevolta.pt.

Como posso aceder ao www.faturadevolta.pt?

Após aderir ao plano fatura de volta da galp, fica automaticamente registado na plataforma www.faturadevolta.pt e após a ativação da eletricidade e/ou gás natural, receberá um email com os seus dados de acesso. Só por aderir recebe logo 20€ de saldo para utilizar na plataforma.

Preços

Os preços do plano fatura de volta são os preços de referência Galp (consulte tabela de preços Galp em casa.galp.pt)

Como posso contactar a 014 Media Portugal?

Através do formulário no menu "CONTACTO", pelo email: ajuda@faturadevolta.pt ou pelo telefone 210 302 070

Registos

Como posso efetuar o meu registo?

- Ao aderir ao plano Galp Fatura de Volta será registado automaticamente na plataforma www.faturadevolta.pt receberá um email onde definirá a sua password e a partir desse momento poderá aceder as ofertas fazendo login no site.

Como faço o login na minha conta?

Efetue os seguintes passos:

- Aceda a www.faturadevolta.pt
- Coloque o seu email e a palavra passe escolhida no momento de registo
- Clique em submeter
- Já acedeu ao nosso portal.

Como posso recuperar a minha palavra passe?

Efetue os seguintes passos:

- Aceda a www.faturadevolta.pt

- Na caixa inicial escolha a opção “perdeu a sua palavra passe”
- Introduza o seu email de utilizador
- Receberá no seu email um correio com um link para definir a sua nova palavra passe.

Como altero os dados de registo da minha conta?

Efetue os seguintes passos:

- Aceda ao site www.faturadevolta.pt
- Na sua área de cliente escolha a opção “meus dados”
- Dentro desta área poderá modificar e gravar os seus dados.

Saldos

O que é o saldo?

O saldo é o valor da sua fatura de gás e/ou eletricidade mensal associado ao plano Fatura de Volta da galp. O saldo é o valor limite pelo qual pode trocar ofertas dentro da plataforma Fatura de Volta.

Como posso acumular saldo?

Sempre que fizer o pagamento da(s) sua(s) faturas de gás e/ou eletricidade associadas ao plano Galp fatura de volta, receberá esse valor em saldo na sua conta na plataforma Fatura de Volta.

Quando recebo o saldo referente às minhas faturas?

O saldo referente às fatura liquidadas será creditado na sua conta no máximo 48h após o pagamento da fatura.

A partir de quando recebo saldo?

Recebe saldo a partir do momento que adira ao tarifário GALP Fatura de Volta e faça o pagamento das faturas de consumos referente ao contrato.

Qual é a validade do Saldo?

O saldo expira a cada três meses. Exemplo: se receber 20€ em saldo no dia 1 de Janeiro, esse saldo expira no dia 30 de Junho.

Onde posso consultar o meu saldo?

O seu saldo pode ser consultado na plataforma Fatura de Volta no canto superior direito. Terá também indicação do saldo prestes a expirar.

Posso adquirir descontos sem saldo?

Não, para poder adquirir descontos sem saldo, terá que acumular saldo fazendo o pagamento das suas faturas e ter saldo suficiente para poder adquirir o desconto.

Posso adquirir descontos sem saldo suficiente?

Não, tem que ter sempre saldo suficiente para poder adquirir o desconto, o valor de saldo tem que ser sempre igual ou superior ao valor do desconto.

Ofertas

O que são as ofertas?

São os descontos disponíveis na rede de parceiros da plataforma Fatura de Volta. O valor deste desconto será retirado do seu saldo na plataforma. É a maneira de usufruir o dinheiro que recebeu pelos seus consumos associados ao tarifário Fatura de Volta.

Onde posso consultar os parceiros com ofertas disponíveis?

Pode consultar os nossos parceiros na página inicial do nosso site www.faturadevolta.pt. Encontrará os parceiros divididos por categorias ou localização.

O que são as condições da oferta?

São as condições requeridas pelo parceiro para poder usufruir do desconto. Estão todas descritas na oferta e no voucher.

Como usufruo do desconto?

Ao escolher qual o desconto que pretende usufruir, clique no botão quero Voucher no fundo da página da oferta e será emitido um Voucher para que se possa deslocar ao parceiro.

Onde posso saber que descontos já adquiri?

Pode consultar esta informação no menu “A MINHA CONTA” onde aparece os produtos já adquiridos e os movimentos da conta indicando a data de aquisição dos produtos.

O que é redimir?

Redimir é o ato de trocar o saldo que dispõe parcial ou totalmente pelos descontos que apresentamos nas ofertas dos parceiros. Quando quer fazer esta troca poderá clicar no botão redimir nos detalhes da oferta e o valor de saldo correspondente aos descontos será retirado da sua conta.

Voucher

Qual a validade do meu voucher?

Cada oferta tem as suas condições de utilização. Consoante o parceiro a validade do voucher varia. Recomendamos que verifique a validade do voucher e em caso de dúvida que contacte o parceiro.

Posso adquirir vários vouchers do mesmo parceiro?

Pode. No entanto só poderá utilizar um de cada vez, os vouchers não são acumuláveis na mesma oferta.

Tenho que 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 desconto.

Como contacto o parceiro?

No voucher tem os contactos do parceiro, telefone, email e morada. Para que possa fazer a marcação caso necessário ou deslocar-se para usufruir do desconto.

Como faço download do meu voucher?

Sempre que adquirir um desconto, recebe um email com o ficheiro pdf que contém o voucher para apresentar no parceiro. Também fica com uma cópia do voucher no menu “A MINHA CONTA”.

Tenho que levar sempre o voucher quando for ao parceiro?

Sim, seja em papel ou no seu telemóvel, tem que apresentar o voucher pois é este documento que o identifica como utilizador da plataforma Fatura de Volta e com direito a usufruir do referido desconto.

Atualizado a 11-12-2017