

STATUTO PROGRAMMA FEDELTA' VIVI VIP

PROMOSSA DA:

la Società **VIVIGAS S.p.A. (di seguito "VIVI energia")**, con sede legale e amministrativa in RONCADELLE (BS), Via Vittorio Emanuele II 4/28- Codice Fiscale e P.IVA 13149000153 - Capitale Sociale € 9.533.414,00 i.v. Reg. Imprese di Brescia n. 13149000153 – R.E.A. di Brescia n. 439186,

e denominata **"VIVI VIP" (di seguito "Programma fedeltà")**

SOGGETTO DELEGATO:

VIP DISTRICT, S.L. (di seguito, "COLECTIVOS VIP"), società a responsabilità limitata con sede legale in C/ Serrano, 8. Planta 5ª • 28001, Madrid e sede operativa in Italia, via Montebello 28, Milano, con Codice fiscale/Partita IVA ESB65272445.

Il Soggetto Delegato gestisce la Piattaforma del Programma fedeltà e i rapporti con i Fornitori terzi che offrono i servizi e le promozioni presenti sulla stessa Piattaforma.

AREA: Intero territorio nazionale italiano.

PERIODO: Dal 01.11.2021 al 30.06.2022.

Alla scadenza del periodo di validità, il presente Statuto si rinnoverà tacitamente per dodici mesi, salvo diversa comunicazione di modifica ovvero di cessazione definitiva dell'iniziativa, che VIVI energia si riserva di inviare agli iscritti con le modalità indicate nel proseguo.

DESTINATARI:

Il Programma fedeltà è riservato a tutti i Clienti domestici di VIVI energia, residenti in Italia e maggiorenni, che abbiano sottoscritto un contratto di energia elettrica e/o gas metano con VIVI energia, con esclusione dei prodotti specificatamente elencati nell'Allegato I, e che al momento dell'accesso presentino contemporaneamente le seguenti caratteristiche:

1. Abbiamo una o più forniture di gas e/o energia elettrica con VIVI energia, attive o in corso di attivazione;
2. Risultino in regola con i pagamenti delle fatture di VIVI energia e non risulti in corso una procedura di sospensione per morosità di almeno una delle forniture;
3. Abbiamo effettuato una prima registrazione al Programma fedeltà attraverso single sign on passando dall'area riservata presente nel sito vivienergia.it;
4. Abbiamo rilasciato tutti i consensi al trattamento dati, con particolare riferimento al trattamento da parte di soggetti che, per conto dell'Azienda, forniscono specifici servizi elaborativi ovvero che svolgono attività connesse, strumentali o di supporto a quelle dell'Azienda ovvero attività necessarie all'esecuzione delle operazioni o dei servizi richiesti dal Cliente.
5. Abbiamo un pc, un telefono, un tablet o altro dispositivo elettronico che consenta l'accesso internet alla Piattaforma del Programma fedeltà.

La partecipazione è gratuita. Mediante l'accesso alla Piattaforma, i Destinatari accettano le condizioni del presente Statuto e del relativo Programma fedeltà.

MECCANICA E DESCRIZIONE DEL PROGRAMMA DI FEDELTA':

L'adesione al Programma fedeltà avviene tramite accesso all'area riservata Pronto web, presente sul sito internet www.vivienergia.it, con single sign on.

In questa fase, i Clienti dovranno:

- registrarsi al Pronto Web e rilasciare i consensi necessari, se non ancora registrati;
- visionare il presente statuto;
- visionare l'informativa privacy;
- effettuare una prima registrazione alla Piattaforma, gestita da Colectivos Vip, rilasciando eventualmente ulteriori dati facoltativi che verranno utilizzati per l'invio di promozioni mirate.

I Clienti registrati avranno accesso alla Piattaforma e potranno pertanto usufruire delle promozioni presenti sul portale, per tutto il periodo in cui manterranno i requisiti previsti per i Destinatari e resteranno registrati, fino a

riscossione di tutti i vantaggi già acquisiti e non ancora fruiti. I Clienti potranno cancellarsi dal programma in qualunque momento, seguendo le istruzioni presenti nella Piattaforma.

La Piattaforma consiste in un catalogo virtuale esclusivo di prodotti e/o servizi offerti da partner a condizioni di acquisto agevolate a livello nazionale e locale, in costante aggiornamento, con geolocalizzazione delle offerte e segmentazione dei vantaggi per profilo utente (migliori accordi per i migliori clienti), ed un Customer care dedicato. La piattaforma consente diversi metodi di ricerca:

- Navigazione per categoria e sottocategoria.
- Ricerca per posizione geografica.
- Ricerca per parola chiave.
- Ricerca per criteri specifici: le più cliccate, ultime novità, marche top...

CRITERI DI PARTECIPAZIONE:

Le promozioni presenti in piattaforma saranno visualizzabili da tutti i Destinatari, ma potranno essere fruiti in base all'anzianità di fornitura con VIVI energia, calcolata dalla data di inizio della fornitura più risalente, secondo i seguenti criteri, adottati per codice anagrafico:

- **Influencer:** < 1 anno di anzianità: possibilità di accesso ad un numero limitato di offerte, esclusivamente con modalità "cashback";
- **Testimonial:** >= 1e <3 anni di anzianità: possibilità di accesso ad un numero maggiore di offerte rispetto al livello Influencer, con possibilità di effettuare acquisti cashback e diretti;
- **Superstar:** >= 3 anni di anzianità: possibilità di accesso ad un numero maggiore di offerte rispetto al livello Influencer e Testimonial, con possibilità di effettuare acquisti cashback, diretti e online;
- **Leggenda:** cliente aderente al programma "Carta qualità servizi di VIVI energia - Soddisfatti o rimborsati", Club ViviArancione e/o altre iniziative di volta in volta promosse da VIVI energia: possibilità di accesso ad un numero maggiore di offerte rispetto al livello Influencer, Testimonial e Superstar, con possibilità di effettuare acquisti cashback, diretti, online e coupon.

In qualunque momento, per i Clienti appartenenti ad un profilo è possibile accedere ai profili superiori semplicemente acquisendo i requisiti necessari. Per conoscere le offerte attive consultare il sito internet vivienergia.it.

L'aggiornamento dei profili avviene con cadenza settimanale.

I Clienti che al momento dell'accesso risultino cessati o avere in corso una procedura di sospensione per morosità potranno accedere alla piattaforma esclusivamente per riscuotere il cash back accumulato, senza possibilità di fruire di nessuna promozione attiva. L'aggiornamento dello stato di morosità e cessazione avviene con cadenza settimanale.

MODALITÀ DI FRUIZIONE DELLE PROMOZIONI:

Una volta registrato al Programma fedeltà, il Cliente in linea con i requisiti di cui sopra, disporrà di promozioni e offerte dedicate, conferite dai partner di VIVI energia a condizioni di favore, con il fine di aumentare la fidelizzazione e la customer satisfaction.

Le promozioni potranno essere fruiti secondo le seguenti modalità:

- **Comprare Online:** facendo clic su "Comprare online" si verrà reindirizzati al sito internet del fornitore partner e lo sconto verrà applicato direttamente. Per alcune offerte verrà chiesto di introdurre il codice promozione che appare nel dettaglio dell'offerta.
- **Account Vip o cashback:** selezionando un'offerta "Account Vip", l'ammontare dello sconto verrà restituito su un salvadanaio virtuale. L'importo potrà successivamente essere accreditato con un bonifico direttamente sul conto corrente intestato all'utente registrato, per un importo minimo di 10 euro. All'interno dell'Account personale di risparmio (Account Vip*), è possibile visualizzare il denaro cashback accumulato, effettuare un bonifico SEPA tramite IBAN, donare parte del denaro a ONG e acquistare prodotti utilizzando il saldo disponibile.
- **Acquisto diretto:** gli acquisti si realizzano direttamente nella pagina web del Programma fedeltà. Solo facendo clic su "Acquisto diretto" appare la pagina d'acquisto del prodotto selezionato.
- **Coupon:** buoni sconto stampabili su carta, o smartphone-tablet, da presentare presso i negozi fisici. Per poter accedere a questa promozione è imprescindibile identificarsi come beneficiario mediante il buono acquisto stampato e un documento d'identità.
- **Comprare per Telefono/E-mail:** per poter beneficiare di queste promozioni, è necessario chiamare per telefono o scrivere un'e-mail direttamente al partner che offre il servizio e/o il prodotto. I dati di contatto

appaiono quando si clicca sul bottone "Comprare per Telefono/E-mail". In alcune occasioni è richiesto di identificarsi mediante un codice promozionale, secondo quanto indicato sulla promozione stessa.

A disposizione degli utenti registrati c'è un'Area personale, in cui il Destinatario può controllare ed eventualmente aggiornare in ogni momento i propri Dati personali e verificare i coupon generati. All'interno dell'area personale è inoltre possibile consultare lo storico di acquisti cashback ed il risparmio generato, unitamente allo storico acquisti diretti realizzati.

I Clienti registrati che abbiano rilasciato i consensi necessari, riceveranno comunicazioni promozionali all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase di registrazione, per un aggiornamento costante dei vantaggi e dei merchant.

In occasioni particolari, VIVI energia potrà offrire in regalo dei buoni spesa da utilizzare entro la data di validità, per acquisti online.

ASSISTENZA E CONTATTI:

Si precisa che i Clienti registrati potranno avvalersi di un Customer Service dedicato, per richiedere informazioni e chiarimenti sulle promozioni in corso, contattando il soggetto Delegato attraverso il numero verde 800.142.802 dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 17 e il venerdì dalle 9 alle 14 (festività escluse) oppure attraverso l'apposito formulario di contatto, con le modalità indicate in Piattaforma ~~(ad oggi, dal lunedì al giovedì, dalle 8:00 alle 18:00 e il venerdì dalle 8 alle 15 con comunicazione diretta con i fornitori per la risoluzione di possibili problematiche legate all'applicazione dello sconto, online o in punto vendita, o contattando il numero verde 800.15.13.13 attivo dal lunedì al sabato, dalle ore 8 alle ore 22, festività escluse).~~ Il Customer Service consiste in un canale di supporto all'utente tramite formulario, con possibilità di inserimento di testo e di allegare file. Il Cliente può inoltre esprimere un feedback sulla qualità del servizio e dell'esperienza di uso della piattaforma attraverso un apposito formulario.-

ADEMPIMENTI E GARANZIE:

VIVI energia non si assume alcuna responsabilità per problemi di accesso, impedimento, disfunzione o difficoltà della piattaforma e/o del dispositivo elettronico utilizzato dal Destinatario, che possa impedirgli di accedere alla Piattaforma o ai vantaggi. Resta inteso che i Clienti registrati possono sempre rivolgersi al servizio di assistenza sopra indicato.

VIVI energia non si assume alcuna responsabilità per problemi di fruizione delle promozioni, che restano di esclusiva responsabilità dei fornitori partner. Le transazioni si svolgono direttamente tra il Cliente e i Fornitori dei servizi/promozioni presenti sulla Piattaforma. Resta inteso che i Clienti registrati possono sempre rivolgersi al servizio di assistenza per informazioni e chiarimenti.

PUBBLICITÀ E MODIFICHE:

La presente iniziativa sarà pubblicizzata tramite materiale pubblicitario e sul sito www.vivienergia.it

VIVI energia si riserva in ogni momento di modificare il contenuto del presente Statuto, le logiche di partecipazione (destinatari, profili, ecc.) e/o i termini di funzionamento del Programma fedeltà, previa apposita comunicazione con preavviso di almeno 60 (sessanta) gg.

VIVIGAS S.p.A.

Roncadelle, 29 ottobre 2021



ALLEGATO I

PRODOTTI NON ADERENTI AL PROGRAMMA FEDELTA' VIVI VIP

Il Programma fedeltà VIVI VIP è riservato esclusivamente ai Clienti domestici di VIVI energia che abbiano sottoscritto un contratto di energia elettrica e/o gas metano con VIVI energia, con esclusione dei prodotti:

- VIVIPROTETTO GAS
- VIVIPROTETTO ELETTRICO
- Tutti i prodotti rivolti al mercato P.IVA e Grandi Industrie.
- Tutti i contratti con tipologia "Condominio con uso domestico".