

FAQ CARTÃO DOTZ BV

1. Onde consigo solicitar o Cartão Dotz BV?

- Pelo site do BV: bv.com.br
- Pelo site da Dotz: cartaodotz.dotz.com.br

2. Qual é o valor da anuidade?

- Internacional: R\$ 228,00
- Platinum: R\$ 519,00

Pode ser paga em 3 parcelas. No segundo ano, todas as compras feitas mensalmente com o cartão Dotz BV somam descontos de anuidade, que são acumulados de forma a abater esta tarifa quando de seu lançamento na fatura do cliente.

3. Onde consigo consultar minha solicitação do cartão?

Na Central de Atendimento BV.

4. Qual é o prazo de entrega para o Cartão Dotz BV?

O prazo é de 15 dias corridos após a solicitação.

5. Como receberei a senha do meu cartão e o que devo fazer caso não receba a senha?

A senha é enviada via SMS caso o cliente tenha informado o número do celular no ato da contratação do cartão. Se o celular não tiver sido cadastrado, a senha é enviada via correspondência. Em caso de não recebimento da senha, basta contatar a Central de Atendimento BV.

6. Onde consigo efetuar o desbloqueio do Cartão Dotz BV?

No app do cartão BV ou na Central de Atendimento BV.

7. Como consulto os limites disponíveis do meu Cartão Dotz BV?

No app do cartão BV ou na Central de Atendimento BV.

8. Onde eu consulto a fatura do meu cartão Dotz BV?

No app do cartão BV ou na Central de Atendimento BV.

9. Vou receber a fatura do meu Cartão Dotz BV em casa?

A fatura do cartão ficará disponível de forma digital se o cliente optar por essa opção no ato da contratação. Se a opção for para recebimento via correio, mesmo assim a 2ª via da fatura sempre estará disponível no APP do cartão BV.

10. Posso ter cartões adicionais? Quantos?

Sim, o Cartão Dotz BV permite a solicitação de cartões adicionais:

- Platinum: até 5 adicionais
- Internacional: até 2 adicionais

11. Haverá cobrança de anuidade nos cartões adicionais?

Sim, haverá cobrança de anuidade em todos os cartões adicionais.

12. Como funciona a bonificação do Cartão Dotz BV?

Será concedida bonificação de pontos referente à **primeira compra efetivada com o Cartão de Crédito DOTZ BV**, seja ela feita pelo titular ou seus adicionais. Esta bonificação acontece apenas uma única vez, independentemente da quantidade de cartões que o titular venha possuir e do valor da compra, e será diferenciada pela versão/variante da seguinte forma:

- Internacional: 1.500 pontos
- Platinum: 3.000 pontos

13. Quando vou receber meu primeiro crédito de pontos?

Todos os pontos concedidos pelo cartão são acumulados mensalmente e são demonstrados em fatura. Tais pontos permanecem bloqueados até que exista o pagamento da fatura, estímulo este que libera os pontos para que sejam transferidos automaticamente para o Programa Dotz.

14. Onde posso consultar o meu saldo/extrato de pontos?

A consulta de saldo e extrato de pontos deverá ser feita no Site da Dotz, por meio do acesso à Conta Dotz, utilizando login (e-mail e CPF/CNPJ) e senha Dotz cadastrada.

15. Qual é a conversão dos pontos nas compras normais do dia a dia?

- Internacional: a cada R\$ 10 = 4 pontos
- Platinum: a cada R\$ 10 = 6 pontos

16. Qual é a data de expiração dos pontos ganhos com o Cartão Dotz BV?

O prazo é de 04 (quatro) anos, contados a partir da data de transferência dos pontos gerados pelos Produtos da Parceria, isto é, momento em que são contabilizados nos sistemas do Programa DOTZ.

17. Existem compras/gastos que não geram pontuação?

Sim, são elas: pagamentos de contas/boletos feitos no cartão de crédito, transações via débito automático, pagamento de seguro ou do Clube Dotz.

18. Onde consigo solicitar revisão do meu limite?

Na Central de Atendimento BV. O limite também pode ser modificado na barra de limites dentro do APP do cartão BV, na opção de consulta de limite (desde que haja limite de crédito pré-aprovado).

19. Onde faço meu cadastro para participar do programa Dotz?

O cadastro poderá ser realizado diretamente no Site Dotz: dotz.com.br. Para a realização do cadastro, o participante deverá informar nome, endereço de e-mail, documento de identificação válido e vigente (CPF, CNPJ ou Documento de Identificação de Estrangeiro), telefone, data de nascimento, gênero e CEP da residência. Os dados coletados serão usados para identificar o usuário no Programa Dotz e assim promover produtos e serviços e cumprir obrigações, como a de atribuir crédito de pontos ou enviar os produtos escolhidos pelos Participantes.

20. Como eu atualizo/altero meu cadastro no Programa Dotz?

A alteração, adição, retirada ou exclusão de qualquer dos dados pessoais poderá ser realizada pelo próprio Participante no Site Dotz, mediante login e senha de acesso.

21. Como eu acesso minha Conta Dotz?

Após o cadastro no Programa Dotz, o Participante poderá acessar a sua Conta Dotz regularmente no Site Dotz, por meio de seu login (e-mail e CPF/CNPJ) com a Senha Dotz cadastrada, além de outras informações pessoais eventualmente solicitadas para segurança de acesso. A Conta Dotz é pessoal, sendo o Participante o único responsável por manter em sigilo e tratar de maneira adequada sua Senha Dotz, entre outras informações pessoais de acesso.

22. Existe um prazo para a realização da 1ª compra para garantir a bonificação inicial?

Não, porém, após a realização da 1ª compra, a bonificação inicial somente será creditada após o pagamento da fatura.

23. Quais são os Canais de Atendimento para suporte ao Cartão Dotz BV?

- **Central de Atendimento Telefônico e Auto-Atendimento (Internet e/ou App) BV:** dedicada aos Meios Eletrônicos de Pagamento e Produtos Financeiros da Parceria. Para informações e serviços relativos às funcionalidades do cartão. Além do atendimento convencional, será disponibilizado SAC e Ouvidoria, conforme exigido por Lei.

Capitais e Regiões Metropolitanas: **3003 0086**

Demais Localidades: **0800 777 8686**

SAC BV - Informações, reclamações e cancelamentos: 0800 772 8028 ou 0800 771 0755 (especial para deficientes auditivos e de fala), 24h por dia, 7 dias por semana. Ouvidoria BV: 0800 707 0083 ou 0800 771 0755 (especial para deficientes auditivos e de fala) de 2ª a 6ª, das 9h às 18h, exceto feriados nacionais.

- **Central de Atendimento Telefônico e Auto-Atendimento DOTZ:** dedicada ao funcionamento do Programa Dotz. Para informações e serviços relativos à gestão, inclusive resgate, dos pontos acumulados pelos produtos da parceria. Além do atendimento convencional, será disponibilizado SAC e Ouvidoria, conforme exigido por Lei.

Principais Capitais e Região Metropolitana: **4007 1339**

Demais localidades: **0800 601 1339**

24. O que acontecerá com meu Cartão NetPoints?

O cartão Netpoints continuará tendo suas funções e seu limite de crédito garantidos até o fim da sua validade. Se o cliente desejar, antes do fim da validade, poderá solicitar uma 2ª via para recebimento do novo plástico do Cartão Dotz BV.

