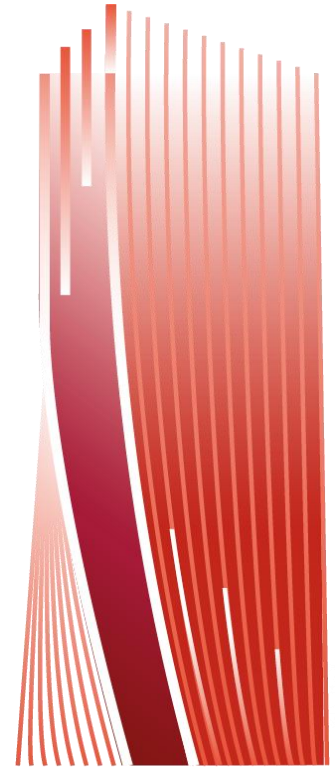




Vitality

Preguntas frecuentes



Vitality

INDICE

1. Contratación del programa y activación de la App
 1. Contratación
 2. Instalación
 3. Activación
2. Primeros pasos una vez activada la App
 1. Consentimientos
 2. Reto semanal
 3. Dispositivos
 4. Cuestionarios de Salud
 5. Web
3. ¿Cómo se obtienen puntos?
 - Tabla de puntos por actividad y frecuencia
 - ¿Dónde encontrar la información sobre cómo ganar puntos?
 - ¿Cómo se suman los puntos de los diferentes apartados de "Conoce tu Salud"?
 - ¿Cómo se contabilizan los puntos obtenidos por pasos, y frecuencia cardiaca o Kcal/hora por sesión de entrenamiento?
 - ¿Dónde puedo visualizar la actividad que he realizado y los puntos obtenidos?
 - ¿Qué debe hacer un cliente si no se le cargan correctamente la actividad realizada?
 - Si gano más puntos en una semana de los que necesito (por ejemplo, para alcanzar la meta del reto de la semana), ¿me sirven para el reto semanal de la semana siguiente?
4. Enlazar dispositivos
 - ¿Cómo acceder a la vinculación de un dispositivo o aplicación?
 - ¿Qué pasa si no tengo ningún dispositivo de las marcas con las que tiene acuerdo Vitality?
 - ¿Es obligatorio el reloj para poder hacer el programa Vitality?
5. Premios relacionados con el estatus
 - ¿Qué premios y/o ventajas están relacionados con el estatus?
 - ¿Cómo accedo a ver mis premios por cambio de estatus?
 - ¿Cómo funciona el reembolso de Expedia.es?
6. Premios del Reto Semanal
 - ¿Cómo obtengo puntos para ganar el Reto semanal?
 - ¿Cómo accedo los premios conseguidos con el Reto Semanal?
 - ¿Por qué me varía el número de puntos exigidos para superar el Reto Semanal algunas semanas?
 - ¿Cómo utilizo las tarjetas de El Corte Inglés?
 - ¿Cómo utilizo las tarjetas de adidas?
 - ¿Cómo utilizo las tarjetas de Amazon?
7. Otras preguntas
 - ¿Cómo accedo al descuento en la compra de un GARMIN?
 - ¿Cómo calculo mi "Edad Vitality"?
 - Plazos importantes
 - ¿Con quién tenemos que contactar si tenemos un problema durante la contratación con un cliente?
 - ¿Existe algún sitio donde ver preguntas frecuentes?
 - Los hijos de nuestros clientes que no son tomadores, pero sí asegurados, por ejemplo, en un seguro de decesos, ¿pueden acceder a Vitality?
 - ¿El precio es individual? ¿Un matrimonio debería pagar por tener 2 apps el doble?
8. Posibles incidencias
 - Me he bajado la aplicación, le pido que me mande un SMS para recuperar mi número de socio, pone que esta enviado, pero no lo recibo, ni por mail tampoco.
 - ¿Dónde se puede obtener el número de socio Vitality? Se supone que al registrarte te mandan SMS o correo, pero no llega nada
9. Enlaces de interés



1. Contratación del programa y activación de la App

- 1. CONTRATACIÓN** – Lo primero que debemos hacer es contratar el programa a través de los accesos disponibles en GENERNET:
 - Emisión (Contratación o Alta)
 - Emisión (Nuevo) -> Vitality
 - Ficha Cliente (Recomendable)
 - Una vez finalizada la contratación de una póliza aparecerá un enlace a la contratación de Vitality (Pólizas que no tengan firma digital)
- 2. INSTALACIÓN** El Cliente debe instalar la aplicación **GENERALI Vitality Spain** desde Apple Store o Google Play.
- 3. ACTIVACIÓN** - Las credenciales a utilizar para entrar en la app son el NIF y la misma contraseña que se utiliza en MI GENERALI.
 - En caso de no recordar la contraseña acceder a “¿Olvidaste tu contraseña”.
 - Sólo en el caso de que el cliente haya finalizado la contratación del programa y no pueda entrar con su NIF y contraseña, puede intentar acceder a través de la opción “Regístrate” con el número de socio que debe haber recibido en un mail.
 - Identificación biométrica (huella y Face Id) en 2022



2. Primeros pasos una vez activada la App

1. **CONSENTIMIENTOS** – Recomendamos la aceptación de todos los consentimientos mostrados al iniciar por primera vez la aplicación. Nos ayudarán a todos a mejorar la aplicación en el futuro.
2. **RETO SEMANAL** – Conviene activarlo al iniciar la app por primera vez ya que queda activado a partir del siguiente lunes. Además, su activación nos invita a vincular el/los dispositivo/s de los que dispongamos.
3. **DISPOSITIVOS** – Los clientes pueden vincular directamente los dispositivos de las marcas indicadas en la app o, en caso de disponer de dispositivos de marcas diferentes, es recomendable que enlacen éstos con las aplicaciones Apple Salud o Samsung Health y, posteriormente, estas aplicaciones con Vitality.

Aunque no es necesario contar con un dispositivo inteligente para conseguir puntos (sólo enlazando las aplicaciones Apple Salud o Samsung Health ya puedes obtener puntos), recomendamos tener un dispositivo para poder alcanzar todos los retos semanales y conseguir más puntos gracias a la información que tu dispositivo recoja y no la recoja tu móvil.

4. **CUESTIONARIOS DE SALUD** – “Conoce tu salud”, “Valoración Nutricional” y “Declaración de No fumador” no necesitan comprobantes y ya aportan los primeros 6.000 puntos.
5. **WEB** – Los clientes podrán acceder con el NIF y su contraseña a información detallada en la página www.generality.com/es/es; En la web no podrán acceder a cargar datos de actividad física y tampoco tendrá acceso a conseguir los retos semanales, aunque sí podrán visualizar los logros conseguidos.



3. ¿Cómo se obtienen puntos?

TABLA DE PUNTOS POR ACTIVIDAD Y FRECUENCIA

CATEGORÍA	ACTIVIDAD	PUNTOS	FRECUENCIA DE ASIGNACIÓN DE PUNTOS	LÍMITE DE PUNTOS POR AÑO DE SUSCRIPCIÓN
Conoce tu Salud	Revisión de Salud	3.000	Anual	6.000
	Valoración Nutricional	1.000	Anual	
	Declaración de no fumador	2.000	Anual	
	Pruebas médicas	Para cada apartado: 1.500 por el parámetro; 1.500 por encontrarse el parámetro dentro de los rangos saludables	Anual	12.000
	Pruebas médicas preventivas	1.000 por prueba realizada	Anual	2.000
Ejercicio físico	Sesión de entrenamiento Seguimiento con aplicaciones o dispositivos inteligentes conectados a la App GENERALI Vitality para cargar la información de la actividad realizada	50-300 dependiendo de la actividad	Diario	25.000
Reto Semanal	Superando los retos semanales y girando la Ruleta GENERALI Vitality	200	Semanal	n/a



3. ¿Cómo se obtienen puntos?

¿Dónde encontrar la información sobre cómo ganar puntos?

a) App GENERALI Vitality

- Pulsar en estatus
- Desplazarse por la pantalla hasta “Actívate” y pulsar
- Obtener la información para cada una de las posibilidades:
 - Consumo energético
 - Frecuencia Cardiaca
 - Pasos





3. ¿Cómo se obtienen puntos?

¿Dónde encontrar la información sobre cómo ganar puntos?

b) www.generalivitality.com/es/es

i. ¿Cómo funciona? → Disfruta de tus recompensas



DISFRUTA TUS RECOMPENSAS

Por supuesto, tu nuevo estilo de vida más saludable es tu mayor recompensa. Pero las ventajas ofrecidas por las empresas que colaboran con GENERALI Vitality también te ayudan a sentirte motivado.

[Cómo obtener puntos →](#)

ii. Footer o Píe de Página → Puntos y recompensas





3. ¿Cómo se obtienen puntos?

¿Cómo se suman los puntos de los diferentes apartados de “Conoce tu Salud”?

- Sin necesidad de aportar comprobantes:

1. Revisión de Salud.....	3.000/año
2. Valoración Nutricional.....	1.000/año
3. Declaración de No fumador.....	2.000/año

Se pueden ir obteniendo puntos por cada una de ellas de forma independiente.

- Con necesidad de aportar comprobantes:

1. Pruebas médicas

- 1.500 por el parámetro;
- 1.500 por encontrarse el parámetro dentro de los rangos saludables
- Índice masa corporal + Perímetro abdominal
- Tensión arterial
- Colesterol
- Glucosa

2. Pruebas médicas Preventivas

- 1.000 por prueba;
- Máximo de 2.000 puntos por año
- Detección del cáncer de mama
- Detección del cáncer de colon
- Citología vaginal
- Detección del cáncer de próstata
- Revisión dental

Las pruebas anteriores son pruebas independientes. Se pueden ir obteniendo puntos por cada una de ellas.



3. ¿Cómo se obtienen puntos?

¿Cómo se contabilizan los puntos obtenidos por pasos, y frecuencia cardiaca o Kcal/hora por sesión de entrenamiento? *

CATEGORÍA	REGLA	Puntos GENERALI Vitality
Pasos	7500-9999 pasos	50
	≥10000 pasos	100
Ritmo cardíaco	30 minutos de ejercicio físico al 60% del ritmo cardíaco máximo requerido para su edad**	100
	60 minutos de ejercicio físico al 60% del ritmo cardíaco máximo requerido para su edad**	200
	30 minutos de ejercicio físico al 70% del ritmo cardíaco máximo requerido para su edad**	200
	60 minutos de ejercicio físico al 70% del ritmo cardíaco máximo requerido para su edad**	300
Calorías quemadas	90 minutos de ejercicio físico al 60% del ritmo cardíaco máximo requerido para su edad**	300
	30 minutos de actividad física a un ritmo de al menos 400kCal/hora	100
	60 minutos de actividad física a un ritmo de al menos 400kCal/hora	200
	30 minutos de actividad física a un ritmo de al menos 700kCal/hora	200
	60 minutos de actividad física a un ritmo de al menos 700kCal/hora	300
	90 minutos de actividad física a un ritmo de al menos 700kCal/hora	300

* Si se realiza más de una sesión de entrenamiento por día, se cargarán los puntos correspondientes a la sesión donde mayor puntuación se haya obtenido.

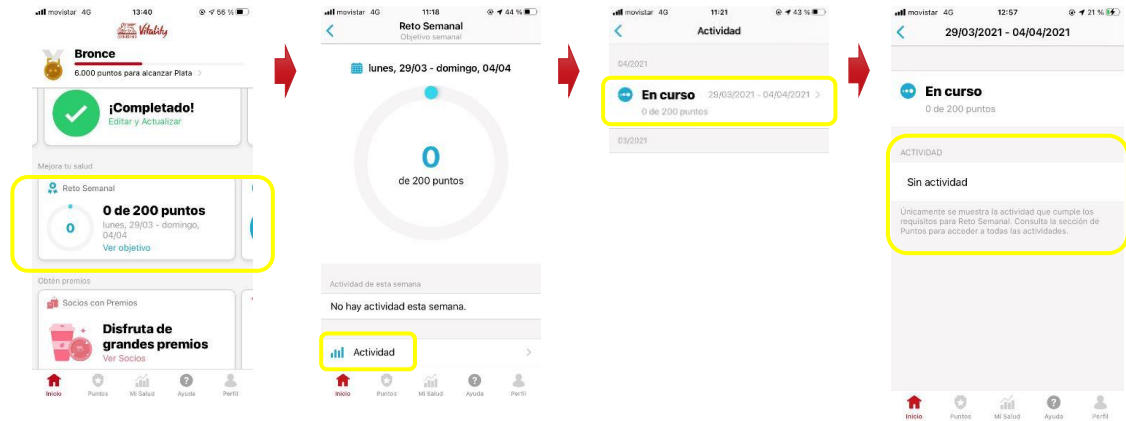
** Cálculo del ritmo cardíaco máximo requerido para tu edad: Determina tu ritmo cardíaco máximo restando tu edad real en años a 220. Por ejemplo, si tienes 30 años, tu ritmo cardíaco máximo es $220 - 30 = 190$ latidos por minuto. Multiplica tu ritmo cardíaco máximo por 60% o 70% para calcular el ritmo cardíaco requerido. De esta forma, a los 30 años, tu ritmo cardíaco objetivo sería 114 (60% x 190) o 133 (70% x 190) latidos por minuto



3. ¿Cómo se obtienen puntos?

¿Dónde puedo visualizar la actividad que he realizado y los puntos obtenidos?

- Accediendo al apartado “Puntos” en la App (icono en Apple y en el menú en Android) se presenta la actividad cargada cada día y los puntos, si procede, asignados a dicha actividad.



- Sólo se contabiliza la actividad que más puntos ha dado ese día
- En el caso de los pasos se contabilizan los pasos totales del día
- En el caso de Frecuencia Cardíaca o Kcal/h se contabiliza el ejercicio realizado de forma continua durante un periodo mínimo de 30' .
- El tiempo que tardan en actualizarse los puntos varía en función de la actividad. Nos aseguramos de que tus puntos se registren dentro de las 24 horas posteriores al final de una actividad.



3. ¿Cómo se obtienen puntos?

¿Qué debe hacer un cliente si no se le cargan correctamente la actividad realizada?

- Debe contactar con el Servicio de Atención al Cliente de GENERALI Vitality a través del teléfono gratuito 900 99 34 34 o a través del correo service@generalivitality.es (recomendable).
- Deberá informar de su número de socio que puede encontrar en la sección "Perfil" de la aplicación haciendo clic en "Datos de la suscripción" o en la web, dentro del apartado "Perfil".
- Es conveniente que aporte pantallazos de la aplicación que usa para ver su actividad y pantallazos de la discordancia con la carga en la App.
- Asimismo, es conveniente informar del modelo de móvil y del dispositivo o aplicaciones a las que se hace referencia.

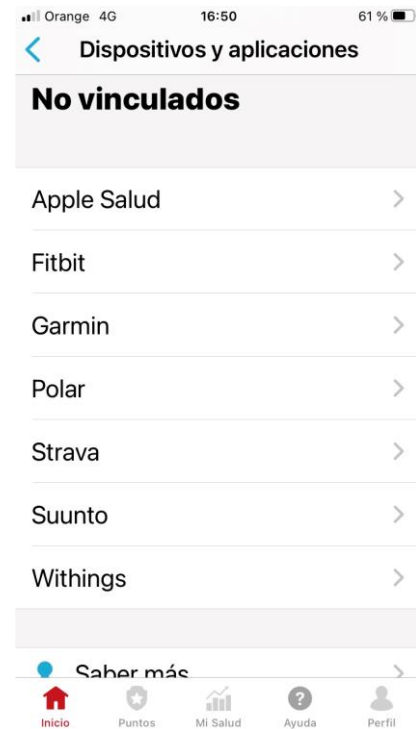
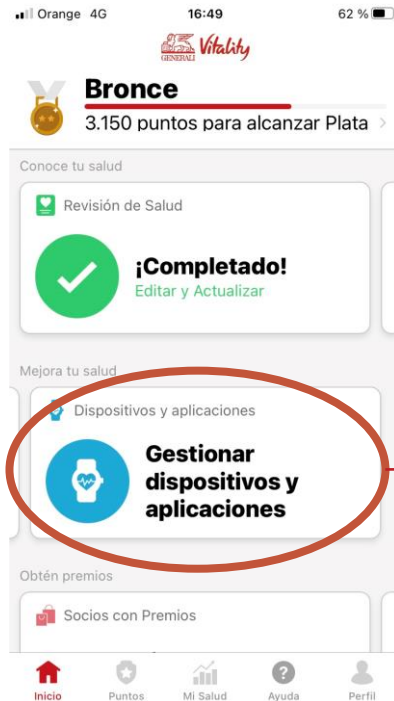
Si gano más puntos en una semana de los que necesito (por ejemplo, para alcanzar la meta del reto de la semana), ¿me sirven para el reto semanal de la semana siguiente?

No, los puntos de GENERALI Vitality obtenidos en una semana no se guardan para el reto de la próxima semana. No obstante, seguirán acumulándose en el contador global de puntos conseguidos, y sí te servirán para poder alcanzar los puntos necesarios para el siguiente cambio de estatus



4. Enlazar dispositivos

¿Cómo acceder a la vinculación de un dispositivo o aplicación?



Nota: Samsung Health (Android)



4. Enlazar dispositivos

¿Cómo acceder a la vinculación de un dispositivo o aplicación?

La mayoría de los fabricantes permiten transferir el consumo de calorías, la frecuencia cardíaca y los pasos a GENERALI Vitality.

Ten en cuenta las siguientes excepciones:

- La aplicación **Apple Salud** sólo permite ganar puntos por frecuencia cardíaca o pasos. No se pueden ganar puntos por el consumo de calorías.
- En **Strava**, sólo se pueden ganar puntos con actividades basadas en el consumo de calorías y / o la frecuencia cardíaca.
- Los **Withings** sólo permiten ganar puntos con pasos.

Desafortunadamente, la aplicación no se puede descargar en:

- Móviles Huawei de última generación (modelos sin Google Play)
- Móviles OnePlus

Las aplicaciones compatibles con GENERALI Vitality son Apple Salud y Samsung Health.

En cuanto a los dispositivos inteligentes, los siguientes fabricantes no pueden conectarse directamente a GENERALI Vitality actualmente: Xiaomi, Huawei, Ametfit. En la medida en que puedan transferir datos a Apple Salud o Samsung Health, se podrán trasladar las actividades desde Apple Salud o Samsung Health a Vitality.



4. Enlazar dispositivos

¿Qué pasa si no tengo ningún dispositivo de las marcas con las que tiene acuerdo Vitality?

- Cualquier dispositivo que pueda transferir sus datos a las aplicaciones Apple Salud o Samsung Health puede utilizarse para transmitir datos de actividad a Vitality enlazándolos previamente con dichas aplicaciones.

Atención, puede que algunos dispositivos de otras marcas no sean capaces de trasladar la información recogida a las dos aplicaciones mencionadas.

¿Es obligatorio tener un reloj inteligente para poder participar en el programa Vitality?

- No es obligatorio disponer de un reloj inteligente, pero facilita la captación de datos de actividad frente al uso exclusivo de aplicaciones en los smartphones, lo que te permitirá alcanzar antes un mayor estatus, y por tanto obtener mejores ventajas, así como poder superar todos tus retos semanales.

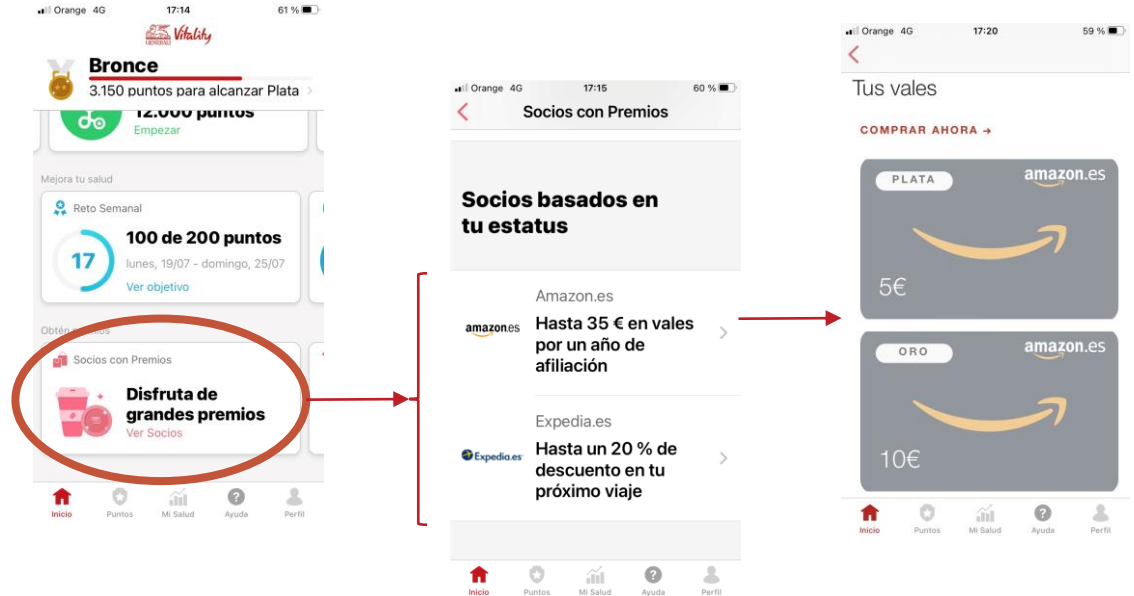


5. Premios relacionados con el estatus

¿Qué premios y/o ventajas están relacionados con el estatus?

- Amazon premia con 5€, 10€ y 20€ el cambio de estatus.
- Expedia premia con un 10% de descuento mínimo al contratar el programa y un 12,5%, 15% y 20% al cambiar de estatus.

¿Cómo accedo a ver mis premios por cambio de estatus?





5. Premios relacionados con el estatus

¿Cómo funciona el reembolso de Expedia.es?

- Accede al sitio web de Expedia a través de la tarjeta "Reembolso Apple Watch y Expedia", en la pantalla de inicio de la App, y realiza tu reserva desde ahí o del apartado similar en la web; sólo de esta manera podemos garantizar tu reembolso.
- Primero debes pagar el precio completo del viaje.
- ¡Disfruta tu viaje y deja que tu mente divague!
- Una vez que hayas finalizado el viaje, confirmaremos el reembolso en un plazo de 35 días y lo acreditaremos en tu App. Cuando tú quieras, podrás transferir el saldo acumulado a la cuenta bancaria de tu elección.

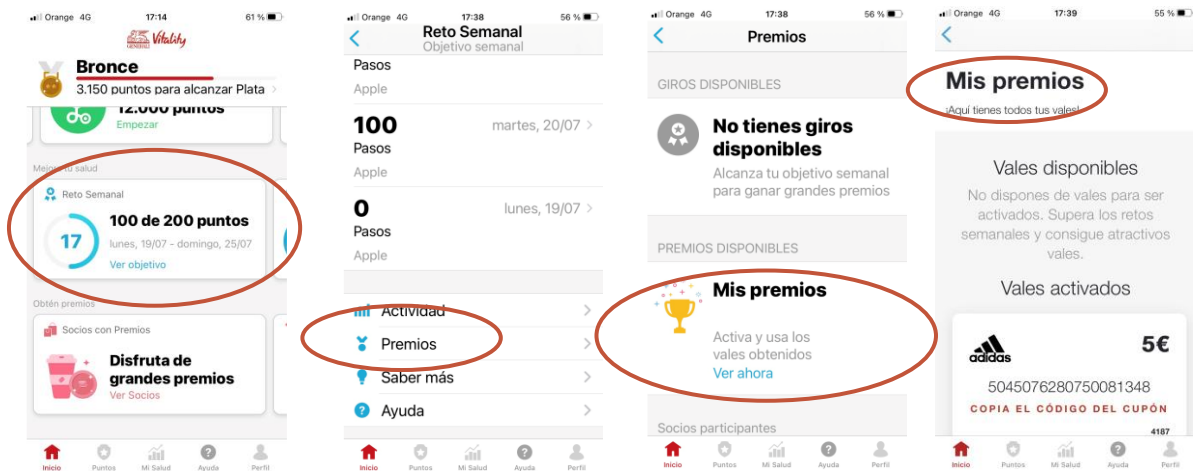


6. Premios relacionados con Reto Semanal

¿Cómo obtengo puntos para ganar el Reto semanal?

- Activando el Reto Semanal (sólo se tiene que activar 1 vez).
- Realizando actividades que generan puntos.
- Si conseguimos el suficiente número de puntos para conseguir el reto semanal se nos activará un giro de la ruleta GENERALI Vitality.
- Si ya hemos conseguido el Reto Semanal, el resto de puntos que vayamos generando durante la semana se nos siguen sumando al cómputo global para mejorar mi estatus.

¿Cómo accedo los premios conseguidos con el Reto Semanal?





6. Premios relacionados con Reto Semanal

¿Por qué me varía el número de puntos exigidos para superar el Reto Semanal algunas semanas?

- GENERALI Vitality tiene como objetivo motivar al usuario para que lleve una vida más saludable.
- Aquellos clientes que consiguen con facilidad los retos semanales necesitan mayor motivación y por eso se incrementa el nivel de puntos necesarios para lograrlos. Al igual que aquellos que no cumplen habitualmente ven reducido el número necesario de puntos que necesitan.
- El intervalo de puntos para conseguir los retos semanales es de 200 a 800 puntos por semana.
- Para alcanzar el nivel superior (Mas de 700 puntos) es necesario demostrar un mayor nivel de compromiso físico que los simples pasos. Los miembros que participan en eventos de frecuencia cardíaca o queman calorías muestran mayores mejoras en la salud cardiovascular que los miembros que sólo realizan pasos. Queremos fomentar estas mejoras de salud y recompensar a los miembros en consecuencia.
- Los miembros que sólo realizan un seguimiento de los pasos a través de su teléfono pueden usar todos los beneficios: 40% de descuento de Garmin, todos los beneficios de estado y el beneficio de Apple Watch. También pueden obtener vales semanales de Active Rewards hasta el límite de 700 (100 puntos x 7 días) y deberán considerar la compra de un rastreador de actividad física si quieren ganar el nivel superior (800 puntos) las semanas que el sistema se lo solicite.



6. Premios relacionados con Reto Semanal

¿Cómo utilizo las tarjetas de El Corte Inglés?

- Activar las tarjetas conseguidas. Es imprescindible hacerlo antes de 30 días
- Copiar el Código y PIN de la/s tarjeta/s que se hayan conseguido superando el/los Reto/s Semanal/es y que se vayan a utilizar en la compra (utilizarlos antes de 6 meses o apuntar el código para utilizarlos más adelante, ya que 6 meses es el plazo que los tendrás visibles en la app)
- Realizar la compra en www.elcorteingles.com. Las tarjetas regalo obtenidas no se pueden utilizar en tiendas físicas de El Corte Inglés, sólo se pueden utilizar en compras online.
- Realizar todo el proceso de pago hasta llegar a la pantalla “4. Pago”
- Puedes introducir **hasta 10 Códigos**(+PIN) de GENERALI Vitality en las casillas correspondientes de “Tarjeta Regalo o Abono” **para una misma compra**, es decir, te puedes ahorrar hasta 100€ en tu compra.
- Finalizar compra.

El Corte Inglés

1. CESTA 2. ENVÍO 3. DATOS PERSONALES 4. PAGO 5. CONFIRMACIÓN

El Corte Inglés

TRAMITACIÓN SEGURA

ELIGE LA FORMA DE PAGO

Tarjeta El Corte Inglés

Línea De Crédito

Tarjeta Regalo o Abono

Número de la tarjeta

Código de seguridad (PIN)

AÑADIR TARJETA REGALO

CESTA RESUMEN

ENVIÓ A DOMICILIO
Entrega el 20/07/2021

1	Vestido de piños con tirante ancho	39,99 €
1	GASTOS DE ENVÍO	5,90 €
Total		45,89 €

Detalle desglose por tipo de impuesto



6. Premios relacionados con Reto Semanal

¿Cómo utilizo las tarjetas de adidas?

- Activar las tarjetas conseguidas. Es imprescindible hacerlo antes de 30 días
- Copiar el Código de la/s tarjeta/s que se hayan conseguido superando el/los Reto/s Semanal/es y que se vayan a utilizar en la compra (utilizarlas antes de 6 meses o apuntar el código para utilizarlos más adelante, ya que 6 meses es el plazo que los tendrás visibles en la app)
- Acceder a www.adidas.com y realizar todo el proceso de compra hasta llegar a la pantalla "3. Pago" (No se puede canjear en la adidas app)
- Introducir los Códigos que se deseen utilizar en las casillas correspondientes de "Utilizar tarjeta regalo de adidas". Se pueden **acumular hasta 10 vales de adidas en una misma compra**, ahorrando hasta un total de 50 € en la compra). [Más info](#)
- Finalizar compra.

adidas

¿TIENES ALGUNA DUDA? [+34 919 03 00 52](#) De Lunes a viernes de 9:00 a 21:00, sábado de 10:00 a 17:00

1 CARRITO 2 ENTREGA 3 PAGO 4 PEDIDO COMPLETADO

METODO DE PAGO

Todas las transacciones se realizan de manera segura

CREDIT/DEBIT CARD (más popular)

Debido a la normativa europea de pagos (PSD2), tu banco puede solicitar una verificación adicional en las compras por internet realizadas con tarjeta para garantizar una transacción segura. Para cualquier pregunta o problema con la verificación, ponte en contacto con tu banco.

Número: *

Introduce el número tal y como aparece en la tarjeta

Titular De La Tarjeta *

MM / AA * CVV * ?

Fecha de caducidad de la tarjeta

PAYPAL

Utiliza tarjeta regalo de adidas

RESUMEN DEL PEDIDO

PRECIO ORIGINAL	€ 49,95
OUTLET	- € 14,99

~~Código Promocional~~ +

DATOS DEL PEDIDO

Mochila Mini Airliner
COLOR: Black
TAMAÑO: 1 Talla / Cantidad: 1
€ 34,96 €49,95

DIRECCIÓN DE ENTREGA

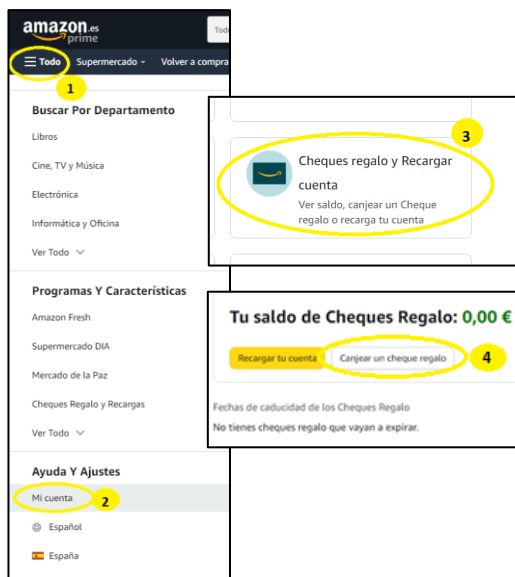
DATOS DE FACTURACIÓN

¡Ojo! No introducir ningún dato en este campo

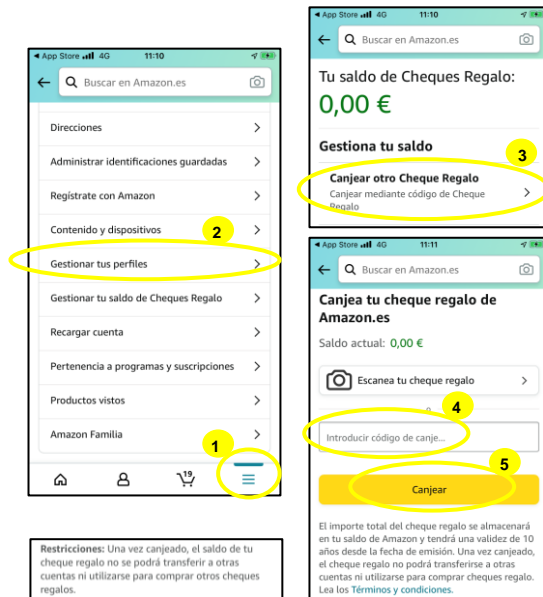
¿Cómo utilizo las tarjetas de Amazon?

- Activar los cheque regalo conseguidos. Es imprescindible hacerlo antes de 30 días
- Después de activarlos, canjearlos antes de que pasen 6 meses, ya que este es el plazo que tendrás visibles los vales en la app. El importe de las tarjetas quedará almacenado en tu cuenta para poder utilizarlo en tus próximas compras
- Puedes realizar el canje directamente en <https://www.amazon.es/gc/redeem> o bien:

A través de www.amazon.es



A través de la app de Amazon




6. Premios relacionados con Reto Semanal

Restricciones: Una vez canjeado, el saldo de tu cheque regalo no se podrá transferir a otras cuentas ni utilizarse para comprar otros cheques regalo.



7. Otras preguntas

¿Cómo accedo al descuento en la compra de un GARMIN?

- La compra debe realizarse accediendo directamente desde la App de GENERALI Vitality (Socios con premio) o desde la web www.generalivitality.com una vez se acceda al área privada (icono ).
- Si accedes desde la web de GENERALI Vitality, una vez hayas accedido al área privada, busca la tarjeta de Garmin y allí encontrarás la explicación de esta ventaja y el botón “Comprar ahora”.
- Si accedes desde la App, debes hacerlo a través de la tarjeta, “Socios con premio”: entra en “Garmin” y pulsa el botón “Comprar ahora”.
- Se aplica descuento a los relojes disponibles en dicha página.
- Cuando se accede al carro de la compra se visualizará tanto el precio original, como el precio con descuento.

¿Cómo calculo mi “Edad Vitality”?

- La Edad GENERALI Vitality se calcula mediante un algoritmo creado por Vitality y que compara tus respuestas a la Revisión de Salud GENERALI Vitality con los factores de riesgo clave.
- Por tanto, tu Edad GENERALI Vitality será superior a tu edad real si eres fumador, haces poca actividad física o tienes problemas de salud. Por el contrario, tu Edad GENERALI Vitality se aproximará a tu edad real si comes sano y practicas actividad física regularmente.

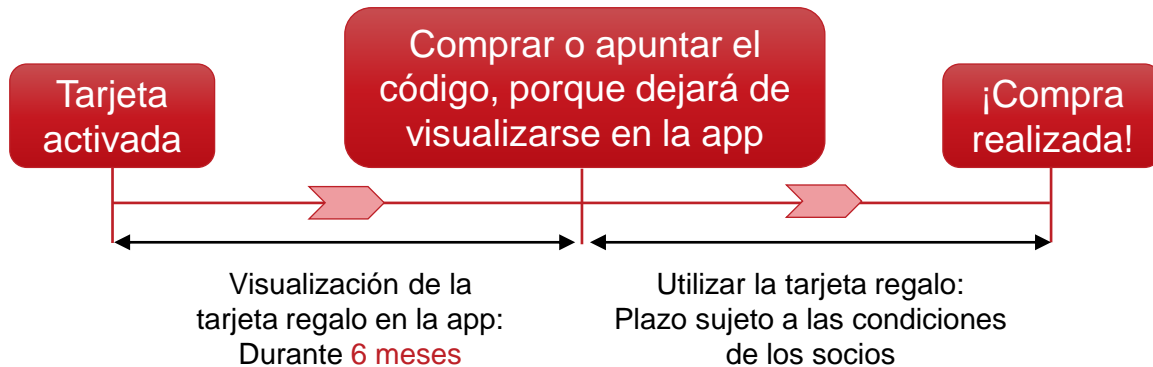
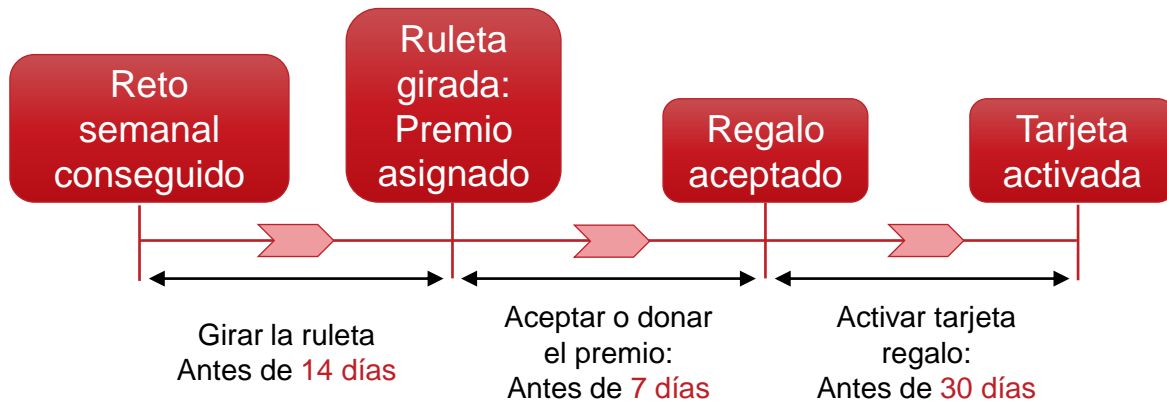
Plazos importantes



7. Otras preguntas

Validez	Descripción	Plazo
Ruleta GENERALI Vitality	Días (desde la fecha de consecución del objetivo) en los que el cliente puede girar la ruleta. Posteriormente, el giro ya no estará disponible.	14 días
Selección del premio	Días en los que el cliente debe aceptar o donar la tarjeta regalo. Después de la selección, la tarjeta regalo se transfiere y se agrega a la sección "Tarjeta regalo" en el portal de "socios y recompensas" de GENERALI Vitality.	7 días
Activación de la tarjeta regalo	Días que tiene el cliente para activar la tarjeta regalo, después de la selección de la tarjeta regalo. En la activación, el miembro recibe un código de tarjeta regalo, que puede utilizar en sus compras. Una vez finalizado el "Período de activación de la tarjeta regalo", la tarjeta ya no se podrá activar y no se mostrará más.	30 días
Visualización de las tarjetas regalo	Período después de la activación de una tarjeta regalo, mientras se puede visualizar la tarjeta regalo en la aplicación.	6 meses
Utilización de la tarjeta regalo	Período entre la activación de una tarjeta de regalo y el período en el que la tarjeta de regalo ya no será válida para canjear en la tienda asociada.	Sujeto a las condiciones de los socios.

Plazos importantes



7. Otras preguntas



7. Otras preguntas

¿Con quién tenemos que contactar si tenemos un problema durante la contratación con un cliente?

- En caso que el problema ocurra durante el proceso de contratación a través de GENERNET, el canal de acceso a consultas es el CAT.
- Si los problemas se refieren a utilización de la App o la Web, el canal de acceso para el cliente es:
 - Tfno. 900 99 34 34
 - Email: service@generalivitality.es

¿Existe algún sitio donde ver preguntas frecuentes?

- En la página web encontraréis la página “Ayuda” con todas las preguntas frecuentes que van apareciendo.
- En la App se ha restringido el número de preguntas a las más habituales referentes a su uso.



7. Otras preguntas

Los hijos de nuestros clientes que no son tomadores, pero sí asegurados, por ejemplo, en un seguro de decesos, ¿pueden acceder a Vitality?

GENERALI Vitality puede ser contratado por cualquier persona física TOMADOR o ASEGURADO-no tomador, mayor de 18 años, o conductor que figuren en una póliza individual o colectiva-nominada.

Por tanto, los hijos mayores de 18 años que figuren en una póliza de Decesos como Asegurados, sí pueden contratar GENERALI Vitality.

Es importante que la Ficha Cliente contenga, como mínimo, los datos de NIF, número de móvil, email y cuenta corriente asociadas.

En caso de faltar alguno de estos datos, el tomador de la póliza deberá invitar al asegurado a darse de alta en MI Generali (desde el apartado Mis Seguros de la aplicación) y una vez dado de alta en Mi Generali y con las mismas claves, podrá contratar y darse de alta en Vitality.

¿El precio es individual? ¿Un matrimonio debería pagar por tener 2 apps el doble?

La cuota de suscripción es individual de 3,5 € al mes para cada uno de los miembros. Por tanto, cada uno de los miembros de una familia que desee disfrutar de las ventajas de GENERALI Vitality deberá pagar su propia cuota.



8. Posibles incidencias

Me he bajado la aplicación, le pido que me mande un SMS para recuperar mi número de socio, pone que esta enviado, pero no lo recibo, ni por mail tampoco.

La opción “Regístrate” es sólo válida para aquellas personas que no han finalizado correctamente el proceso de contratación y sí han obtenido su número de socio al hacerlo.

Todos los clientes que hayan finalizado correctamente la contratación deberían poder acceder a la aplicación introduciendo su NIF y contraseña (la misma que utiliza en MI GENERALI).

En caso de que un Cliente no recordara su contraseña tiene la opción de recuperarla a través de MI GENERALI o a través de la opción “¿Olvidaste tu contraseña?”, una vez informado su NIF

¿Dónde se puede obtener el número de socio Vitality? Se supone que al registrarte te mandan SMS o correo, pero no llega nada

Una vez contratado el programa, a los pocos segundos/minutos, se recibe un email con el número de socio.

También se puede acceder al número de socio a través de la aplicación, pulsando en “Perfil”, “Datos de la suscripción” o en la web, una vez que se ha accedido al área privada, en el apartado “Perfil” (en la web los datos serán visibles a partir del día siguiente de la contratación).



9. Enlaces de interés

- Acceso a la página web de GENERALI Vitality:
 - www.generalivitality.com
 - www.generalivitality.com/es/es - directo a la página de España
- Datos de contacto para problemas relacionados con la App o la web
 - Tfno. 900 99 34 34
 - Email: service@generalivitality.es
- Vídeo explicativo del programa
https://www.youtube.com/watch?v=hgcGdKNFA48&list=PLhv28pdHc0gvmOJZFCD274REVU_aKlXTC&index=2&t=1s
- Vídeo Jesús Calleja / Vitality
https://www.youtube.com/watch?v=E26HOjxecVI&list=PLhv28pdHc0gvmOJZFC274REVU_aKlXTC&index=1&t=43s
- “Puntos y Recompensas” y “Ayuda”
https://www.generalivitality.com/es/es/puntos_y_recompensas/
<https://www.generalivitality.com/es/es/ayuda/>

