

REGULAMENTO DO PROGRAMA AMIGO DE VANTAGENS

1. - ADESÃO AO PROGRAMA

1.1 A adesão dos clientes portadores dos Cartões Pan AVIANCA (exclusivamente pessoas físicas), doravante denominado Cartões, ao Programa AMIGO DE VANTAGENS realizar-se-á automaticamente para todos aqueles que tiverem seus cartões desbloqueados. A ativação se dará com a primeira utilização do Cartão.

1.2 O participante do Programa AMIGO DE VANTAGENS passará a receber um número de pontos proporcional ao valor gasto em todas as compras efetuadas em moeda corrente com os Cartões Pan AVIANCA. Os pontos acumulados pelo cliente poderão ser trocados por produtos, serviços e descontos previamente informados através de catálogos de prêmios.

1.3 Caso o cliente não deseje receber material promocional referente ao mesmo, deverá solicitar o cancelamento do recebimento junto à Central de Atendimento do Programa.

1.4 O fato de o cliente solicitar o Cartão de crédito Pan Avianca, deixa claro que este tem amplo conhecimento e concorda de modo pleno e irrestrito com todos os termos e condições do Programa aqui estabelecido. A participação neste Programa implica na aceitação total das condições e normas descritas neste regulamento.

2. - PONTUAÇÃO DO PROGRAMA

2.1- Para os clientes portadores dos Cartões Pan AVIANCA a pontuação do Programa é simples e direta, permitindo ao cliente assimilar facilmente a relação entre o valor de sua compra e o número de pontos que receberá dentro do Programa. Para a Versão Internacional do Cartão a cada \$ 1,00 (Um Dólar) gastos em compras com o Cartão Pan AVIANCA, o cliente receberá 1,4 (um ponto e quatro décimos) pontos, para a Versão Platinum do Cartão a cada \$ 1,00 (Um Dólar) gastos em compras com o Cartão Pan AVIANCA, o cliente receberá 2,0 (dois) pontos. Esta paridade poderá ser alterada em função de promoções especiais realizadas ao longo do ano ou a qualquer momento, a critério exclusivo do Pan.

2.2- O cliente poderá ser presenteado com pontos extras no pagamento da anuidade e em virtude de compras realizadas em determinadas épocas do ano e datas especiais, a critério exclusivo do Pan.

2.3- Ao longo do Programa, serão informados novos produtos e/ ou serviços do Pan participantes que gerem pontos. As condições serão divulgadas à medida que novos produtos e/ ou serviços forem inseridos no Programa.

2.4- Não serão computados como pontos os valores lançados a título de encargos contratuais, multas e encargos por mora, taxas, tarifas e valores provenientes da taxa de anuidade.

3. - DISTRIBUIÇÃO E ACÚMULO DE PONTOS

3.1- Serão convertidos em pontos as compras, em reais e moeda estrangeira, realizados com os Cartões de crédito Pan AVIANCA. Cada um real gasto com o Cartão será convertido em dólares, para a atribuição da pontuação correspondente. Será utilizada a taxa de conversão do dólar da data do vencimento da fatura mensal.

3.2- Os pontos serão creditados na data da fatura e liberados de acordo com o pagamento efetivamente realizado.

3.3- Os pontos não liberados pelo não pagamento ou pagamento parcial ficam vinculados a conta até a realização do pagamento.

3.4- O pagamento de valor inferior ao mínimo, ou o não pagamento constante na fatura acarretará a suspensão da totalidade dos bônus do cliente, que ficarão pendentes até a regularização do pagamento em atraso, ficando o Cartão bloqueado até a regularização do pagamento.

3.5- No caso de compras parceladas os pontos serão creditados após o efetivo pagamento das respectivas parcelas.

3.6- Se o cliente optar pelo pagamento parcial da sua fatura, os pontos serão disponibilizados proporcionalmente ao valor efetivamente pago.

3.7- Para efeito de pontuação, os pontos serão lançados de acordo com o critério matemático padrão de arredondamento.

3.8- No caso de transações indevidas (créditos, débitos ou), os pontos referentes a essas transações serão estornados e o saldo de pontos reajustado.

3.9- Exceto em caso de troca do Cartão do titular, devidamente autorizada pelo Pan, o cancelamento do Cartão ou da conta do cliente por qualquer motivo, o mesmo perderá direito aos pontos acumulados, bem como a troca por prêmios, descontos em produtos e serviços.

3.9.1. Nos casos de troca do Cartão do titular, conforme item 3.9, os pontos serão transferidos para a nova conta Cartão.

3.10- A consulta de pontos ocorrerá através da Central de Atendimento ou do site do Programa a critério do Pan, que informará ao cliente o total acumulado de pontos com seu(s) Cartão(ões) Pan até o dia anterior à consulta.

4. - PRÊMIOS OFERECIDOS

- 4.1- Entende-se como prêmios os produtos, serviços ou descontos em produtos e/ou serviços constantes de catálogos informativos presentes no site e na central de atendimento do Programa.
- 4.2- Periodicamente, serão veiculados novos catálogos através do site e da central de atendimento, informando o prazo de validade do mesmo que será determinado a critério do Pan. Nestes constarão informações a respeito dos prêmios e números de pontos necessários para trocá-los.
- 4.2.1- Durante o prazo de validade do catálogo, os pontos acumulados poderão ser trocados pelos prêmios constantes no catálogo.
- 4.2.2- Poderão ser veiculados novos catálogos via site contendo prêmios diferentes dos oferecidos no catálogo vigente ou com pontuação diferenciada, de acordo com condições específicas para uma determinada promoção ou época do ano, que terão validade específica a ser comunicada nos mesmos.
- 4.2.3- Os prêmios e os pontos necessários para auferi-los, poderão ser alterados, substituídos ou cancelados a qualquer momento a critério único e exclusivo do Pan, ainda que dentro do prazo de validade estabelecido nos catálogos informativos.
- 4.3- Eventualmente poderão ser veiculadas nos catálogos informativos através do site e da central de atendimento Instituições ou Sociedades Benéficas, permitindo aos clientes realizar doações de seus pontos acumulados a essas Entidades.
- 4.4- Os prêmios constantes neste catálogo de prêmios serão válidos pelo período de um ano, podendo esse prazo ser prorrogado ou diminuído, mediante prévia comunicação.
- 4.5- Ao término do estoque de um determinado produto, o Pan poderá substituí-lo por outro produto equivalente na quantidade de pontos ou excluí-lo do Catálogo, caso a reposição não seja possível. Informações adicionais, referentes aos produtos disponíveis em estoque, estarão disponíveis na Central de Atendimento a Clientes do Programa.
- 4.6- Sendo um dos prêmios escolhidos seja hospedagem em hotéis ou pousadas disponíveis no Programa, o mesmo será de acordo com as especificações discriminadas no catálogo e apresentando as seguintes normas:
- 4.6.1- Não serão custeadas despesas com traslados entre a casa do cliente e aeroportos, telefonemas, lavanderia, frigobar, refeições extras e quaisquer outras não previstas.
- 4.7- Todos os prêmios deste Programa não poderão ser transferidos a terceiros ou convertidos em moeda corrente ou em qualquer outro bem.

5. - TROCA DE PONTOS POR PRÊMIOS

- 5.1- Os pontos acumulados pelos clientes participantes do Programa poderão ser trocados pelos prêmios constantes dos Catálogos Informativos vigentes, de acordo com a paridade válida, através da solicitação de prêmios feita via Central de Atendimento ou site do Programa.
- 5.2- Ao solicitar prêmios via Central de Atendimento ou site do Programa o cliente deverá informar o número do Cartão, seu CPF e o prêmio solicitado. Após a confirmação da quantidade de pontos necessária para a troca pelo prêmio o cliente receberá o número de sua solicitação de prêmios.
- 5.3 Após a solicitação de prêmio, se for constatado que o produto ou serviço escolhido pelo cliente encontra-se esgotado, será oferecido a ele outro, equivalente na quantidade de pontos, que se encontre disponível. No caso do cliente não se interessar pelo produto ou serviço disponível no momento, será garantida a manutenção destes pontos para trocas futuras, pelo período que durar o Programa.
- 5.4- Após a Solicitação do prêmio disponível, o cliente não poderá mais solicitar o cancelamento do mesmo nem mesmo a troca do prêmio por outro, salvo somente quando este apresentar defeito de fabricação comprovado.
- 5.5- As doações de pontos acumulados pelos clientes à alguma Instituição Benéfica NÃO serão dedutíveis do Imposto de Renda, visto que os pontos doados não possuem valor pecuniário para os clientes.
- 5.6- O Pan reserva-se ao direito de cancelar a Solicitação do Prêmio nos casos de falsificação, fraude, mal uso do Cartão ou em casos em que o cliente não possua o número de pontos necessários para a troca pelo prêmio.
- 5.7- A troca de pontos por milhas junto à AVIANCA, de acordo com as paridades válidas, poderá ser solicitada via Central de Atendimento do Programa, desde que o cliente esteja cadastrado no Programa da AVIANCA e informe o seu número do Cartão de identificação no Programa.
- 5.8- A AVIANCA deverá creditar em até 90 (noventa dias) contados da data da solicitação do Cliente os pontos ou milhas solicitados, desde que os dados informados estejam corretos, estando o Pan isento de responsabilidade em virtude de quaisquer erros ou atrasos ocasionados nos créditos dos pontos ou das milhas.
- 5.9- A AVIANCA reserva-se o direito de efetuar quaisquer modificações, sem aviso prévio, nos respectivos Programas de milhagem, estando o Pan isento de responsabilidade por problemas ocasionadas em virtude dessas modificações.

6. - ENTREGA DOS PRÊMIOS

- 6.1- O prêmio solicitado será entregue ao cliente no endereço constante no cadastro do Pan.
- 6.2- Caso o cliente não seja encontrado no endereço constante no cadastro do Pan, seja por ausência do mesmo no momento de entrega, por informações incorretas por parte do cliente, mudança de endereço não-informada ou quaisquer outras que inviabilizem a entrega, o prêmio solicitado estará disponível para retirada pelo mesmo na Central de Atendimento do Programa pelo período de 30 (trinta) dias contados da data de Solicitação do Prêmio. Após esse prazo o cliente perde direito ao prêmio e aos pontos que foram utilizados na troca.

7. - RESGATE DE PONTOS

7.1- Somente poderá resgatar seus pontos o cliente, titular do Cartão, que estiver com todos os seus cartões Pan em situação regular, tendo efetuado o pagamento de pelo menos o valor mínimo das últimas faturas de todos os seus cartões do Pan e que alcançar a quantidade estipulada de pontos para o prêmio escolhido.
7.2- Não serão aceitas solicitações de prêmios por parte de titulares de cartões cancelados, em situação de cobrança ou que tenham sido utilizados indevidamente, não obedecendo ao Contrato de Utilização e Administração de Cartões pelo Sistema Pan. 7.3- O Pan se reserva o direito de invalidar os pontos acumulados indevidamente pelos clientes em caso de falhas no Sistema ou Equipamentos do Programa.

8. - PRODUTOS COM DEFEITO DE FABRICAÇÃO

8.1- Os prêmios deverão ser conferidos pelo cliente no ato da entrega, e caso haja algum dano aparente (quebrado, amassado, riscado, etc.), o Participante deverá anotar no recibo da entrega a irregularidade encontrada, devolvendo o prêmio imediatamente, pois não serão aceitas quaisquer reclamações ou pedidos de troca destes produtos realizadas a posteriori.

8.2- Havendo a necessidade de troca de algum prêmio apenas e exclusivamente em virtude de defeito de fabricação, esta troca só poderá ser feita no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados a partir da entrega do prêmio no endereço constante no cadastro Pan, mediante apresentação obrigatória do comprovante de entrega correspondente

8.3- Para realizar a troca dos prêmios que apresentarem defeitos de fabricação, o cliente deverá ligar diretamente para as Empresas Prestadoras de Serviços ou Fabricantes dos prêmios, cujos números telefônicos encontram-se disponíveis na Central de Atendimento do Programa, e proceder conforme as instruções fornecidas pelas mesmas.

8.4- A garantia e qualidade dos produtos e/ ou serviços constantes no catálogo e suas especificações são de responsabilidade dos fornecedores. Os clientes que receberem os prêmios solicitados devem guardar os respectivos certificados de garantia dos produtos, pelo prazo fixado pelos fornecedores, sendo de inteira responsabilidade da Empresa Prestadora de Serviço ou Fabricante do prêmio sanar os problemas oriundos da distribuição.

8.5- Caso o Pan venha a detectar má prestação de serviços ou sinais de problemas financeiros poderá suspender fornecedores conveniados para o resgate de bônus.

9. - VALIDADE DOS PONTOS

9.1- Os pontos liberados passarão a valer por dois anos, sempre a partir do mês de sua liberação, e não representarão para os participantes do sistema qualquer direito adquirido sobre os prêmios anunciados, os quais poderão ser alterados, substituídos ou cancelados a qualquer momento a critério único e exclusivo do Pan, ainda que dentro do prazo de validade estabelecido nos catálogos informativos.

9.2- O prazo citado acima estará automaticamente alterado no caso da ocorrência descrita na cláusula 10.7.

10. - CONDIÇÕES GERAIS

10.1- O cliente que não realizar o cancelamento de sua adesão ao Programa autoriza o Pan a utilizar para fins administrativos e de marketing todos os seus dados cadastrais e as informações de consumo geradas através de seus cartões, desde que respeitadas as Disposições Legais vigentes.

10.2- Qualquer alteração dos dados cadastrais deverá ser comunicada à Central de Atendimento dos Cartões de Crédito do Pan, ficando o cliente responsável pelos prejuízos ou quaisquer danos ocorridos ou causados a ele em decorrência da omissão ou não veracidade das informações prestadas ao Pan. O Pan não se responsabiliza por problemas originados por informação incorreta, como endereço de entrega ou quaisquer outras que sejam fundamentais para o perfeito recebimento e utilização do prêmio.

10.3- Os pontos acumulados por diferentes clientes participantes do Programa não poderão ser somados para a troca por prêmios.

10.4- Os pontos acumulados não são em hipótese alguma conversíveis em dinheiro.

10.5- Caso o cliente não possua a quantidade de pontos suficientes para efetuar a troca por determinados prêmios não lhe será permitido complementar a quantia faltante através de pagamentos em dinheiro.

10.6- Qualquer alteração neste regulamento, seja da forma de adesão, critérios de pontuação, distribuição ou acúmulo de pontos, prêmios fornecidos, troca de pontos e entrega de prêmios, validade dos catálogos e das promoções, retirada ou substituição de empresas fabricantes ou prestadoras de serviços, ou de qualquer outro item será informada ao cliente de forma a ser definida única e exclusivamente a critério do Pan.

10.7- O Pan reserva-se ao direito de a qualquer momento encerrar o Programa AMIGO DE VANTAGENS dos Cartões Pan AVIANCA, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, garantindo ao cliente a distribuição de pontos durante este período e a troca dos pontos acumulados por prêmios constantes no último catálogo informativo vigente por 60 (sessenta) dias após o encerramento do Programa.

10.8- A participação dos clientes do Pan ao Programa de Fidelidade será regulada exclusivamente por este regulamento, que pode ser substituído ou alterado a qualquer tempo, a critério único e exclusivo do Pan.

10.9- Aos portadores de cartões Pan AVIANCA, participantes do Programa de Fidelidade AMIGO DE VANTAGENS, serão enviados, periodicamente, extrato de pontuação onde constará os pontos obtidos, os resgatados, os estornados, as pontuações extras, o saldo anterior e atual.