

## REGULAMENTO DO PROGRAMA DE BENEFÍCIOS PAN MAIS HU

### 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. Este Regulamento estabelece as regras de participação dos clientes pessoa física Titulares e Adicionais ("CLIENTES" ou "CLIENTE") dos Cartões de Crédito PAN Hotel Urbano Internacional e PAN Hotel Urbano Platinum emitidos pelo BANCO PAN S.A. ("EMISSOR"), no Programa de Benefícios PAN MAIS HU ("PROGRAMA"), disponibilizado e gerenciado pelo EMISSOR, e que passa a substituir o programa de benefícios anterior, denominado "Viajante HU+".

1.2. O PROGRAMA tem por objetivo reconhecer a fidelidade dos CLIENTES mediante a conversão do valor das transações realizadas com os Cartões de Crédito acima descritos (em conjunto denominados "CARTÕES" ou "CARTÃO") em pontos que poderão ser trocados por produtos ou serviços ("PRÊMIOS") divulgados pelos meios de comunicação do EMISSOR e no site do programa ("site"), [www.panmais.com.br/hu](http://www.panmais.com.br/hu).

### 2. ADESÃO AO PROGRAMA

2.1. A adesão pelos CLIENTES ao PROGRAMA será automática quando do desbloqueio dos CARTÕES.

### 3. PONTUAÇÃO DOS PROGRAMAS

3.1. São elegíveis a pontuação:

3.1.1. Transações de compras à vista ou parceladas, em reais ou em moeda estrangeira; e

3.1.2. Saques.

3.2. Não são elegíveis a pontuação:

3.2.1. O pagamento de juros, multas, encargos, taxas, tarifas, tributos ou quaisquer outros produtos financeiros ou serviços inerentes ao CARTÃO;

3.2.2. Despesas realizadas em desacordo com este Regulamento, com o Regulamento dos CARTÕES ou qualquer outro instrumento que os regule;

3.2.3. Pagamentos de Seguros atrelados aos CARTÕES;

3.2.4. Valores creditados em fatura decorrentes de estornos, acertos de contas, premiações e/ou resgate de benefícios;

3.2.5. O pagamento (se disponível) de quaisquer débitos de outros cartões de crédito, emitidos ou não pelo EMISSOR;

3.2.6. O pagamento (se disponível) de contas ou boletos bancários, fichas de compensação ou qualquer outro similar com o CARTÃO; e

3.2.7. O pagamento de outros valores que não sejam decorrentes da aquisição de bens ou serviços com os CARTÕES.

3.3. O acúmulo de pontos no PROGRAMA respeitará as seguintes condições:

<b>PROGRAMA PAN MAIS HU</b>	
<b>Cartão</b>	<b>Acúmulo de pontos</b>
PAN Hotel Urbano Internacional	R\$ 1,00 = 1,0 ponto PAN (compras no Hotel Urbano)
	R\$ 1,00 = 0,8 ponto PAN (compras fora do Hotel Urbano)
PAN Hotel Urbano Platinum	R\$ 1,00 = 1,2 ponto PAN (compras no Hotel Urbano)
	R\$ 1,00 = 1,0 ponto PAN (compras fora do Hotel Urbano)

3.4. Os pontos somente serão concedidos mediante o pagamento, ao menos, do valor mínimo de cada fatura.

3.4.1. Caso o valor pago em determinada fatura seja menor que o pagamento mínimo nela indicado, ou na ausência de pagamento, o saldo total de pontos acumulados até então no CARTÃO e em qualquer outro de titularidade do CLIENTE que tenha sido emitido pelo EMISSOR será bloqueado até a regularização, ao menos, do valor do pagamento mínimo devido, acrescido dos respectivos encargos. Se não regularizado em até 67 (sessenta e sete) dias contados do vencimento da primeira fatura que se enquadre nesta situação, o total de pontos acumulados até então será definitivamente cancelado.

3.4.2. Em qualquer caso, o desbloqueio dos pontos ocorrerá em até 3 (três) dias úteis contados da regularização em atendimento ao disposto neste Regulamento.

3.5. Os CLIENTES poderão ser bonificados com pontos extras, a exclusivo critério do EMISSOR, em campanhas promocionais pontuais.

3.6. Os pontos não poderão ser negociados, cedidos e/ou transferidos a terceiros pelos CLIENTES.

3.7. Os pontos deverão ser utilizados conforme as regras descritas neste Regulamento, estipuladas pelo EMISSOR.

#### **4. ACÚMULO DE PONTOS**

4.1. As transações elegíveis à pontuação nos termos deste Regulamento serão convertidas em pontos em até 48 (quarenta e oito) horas após a confirmação do pagamento mínimo da respectiva fatura na qual estejam lançadas.

4.2. Caso o CLIENTE possua mais de um CARTÃO, os pontos acumulados por todos eles serão somados dentro do PROGRAMA, sendo que os pontos decorrentes da utilização de CARTÕES adicionais serão somados e lançados ao do respectivo titular.

4.3. As métricas de valores e pontos serão tratadas de acordo com o critério matemático padrão de arredondamento, ou seja, frações inferiores a 0,50 (cinquenta centésimos) serão arredondadas para 0 (zero), e frações iguais ou superiores a 0,50 (cinquenta centésimos) serão arredondadas para 1 (um).

4.4. As compras parceladas serão convertidas em pontos conforme o pagamento de cada fatura respectiva à parcela devida.

4.5. O CLIENTE que não realizar qualquer transação elegível a acúmulo de pontos com o CARTÃO dentro do período contínuo de 90 (noventa) dias terá seus pontos bloqueados para resgate, sendo que serão desbloqueados quando da próxima transação elegível à pontuação, observados os termos deste Regulamento.

4.6. O CLIENTE que não realizar qualquer transação elegível a acúmulo de pontos com o CARTÃO por um período superior a 360 (trezentos e sessenta) dias corridos terá seus pontos cancelados.

4.7. Havendo o cancelamento do CARTÃO, por qualquer motivo, todos os pontos nele acumulados e não resgatados serão também automaticamente cancelados, não podendo ser reclamados posteriormente. Caso o CLIENTE possua um outro CARTÃO emitido pelo EMISSOR, o saldo de pontos acumulados no CARTÃO cancelado poderá ser migrado para este outro, desde que este também seja elegível a participar do PROGRAMA. As parcelas de compras que vierem a ser lançadas na fatura após o cancelamento do CARTÃO não serão consideradas para fins de acúmulo de pontos.

4.8. Caso seja identificada transação em desacordo com qualquer disposição deste Regulamento, de eventual campanha promocional ou do Regulamento do CARTÃO, os respectivos pontos não serão concedidos, ou, caso já tenham sido, serão estornados, e o saldo de pontos reajustado, sem prejuízo das demais sanções previstas nos referidos instrumentos.

4.9. Havendo indício de fraude em qualquer transação ou uso indevido do CARTÃO, o EMISSOR bloqueará os respectivos pontos e, a seu critério, apurará se deverão ser mantidos ou cancelados, reajustando automaticamente o saldo de pontos.

4.10. O saldo de pontos acumulados será informado nas faturas dos CARTÕES, podendo também ser consultado junto à Central de Atendimento, no site e no aplicativo para dispositivos móveis.

## **5. RESGATE DE PONTOS**

5.1. Os pontos acumulados poderão ser resgatados pelo TITULAR do CARTÃO, através da Central de Atendimento Banco PAN ou do site, por PRÊMIOS, conforme disponibilização e condições definidas pelos parceiros do EMISSOR, de acordo com a paridade vigente na data da solicitação do resgate.

5.1.1. A pontuação mínima necessária para resgate é de 1.000 pontos.

5.1.2. Em caso de resgate para o HU, cada 1.000 pontos resgatados representam R\$ 10 de desconto em compras no site do Hotel Urbano com o mesmo CPF cadastrado.

5.1.3. Se for constatada a indisponibilidade do produto ou serviço escolhido pelo CLIENTE após a solicitação do resgate, será oferecido outro equivalente. Caso o CLIENTE não se interesse pela opção oferecida, os respectivos pontos serão estornados no prazo de 48 (quarenta e oito) horas contados do registro da recusa.

5.1.4. O PRÊMIO solicitado será entregue no endereço (se prêmio físico), no e-mail (se prêmio virtual) ou ainda diretamente em crédito no cadastro do HOTEL URBANO (se voucher Hotel Urbano) do titular do CARTÃO cadastrado junto ao EMISSOR, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos.

5.1.5. Caso o CLIENTE recuse o recebimento do prêmio sem que o mesmo apresente defeito de fabricação aparente, ou caso não seja encontrado nas três tentativas de entrega no endereço constante no cadastro do Emissor, seja por ausência no momento de entrega, por informações incorretas por parte do CLIENTE, mudança de endereço não informada ou quaisquer outras que inviabilizem a entrega, a solicitação será cancelada pelo EMISSOR e a pontuação utilizada pelo CLIENTE para o resgate do(s) PRÊMIO(s) será estornada em até 30 dias corridos, sendo que as despesas com o frete serão debitadas do referido saldo de pontos.

5.1.6. O prazo para a reclamação do não recebimento dos produtos é de até 30 (trinta) dias contados do prazo indicado neste Regulamento para o respectivo recebimento. Após esse prazo, o CLIENTE perderá o direito ao produto solicitado, e terá os respectivos pontos cancelados.

5.1.7. O resgate de pontos poderá ocorrer somente no cadastro do respectivo TITULAR do cartão;

5.1.8. Os créditos dos pontos em programas mantidos por terceiros serão de exclusiva responsabilidade destes;

5.1.9. As doações de pontos acumulados não serão dedutíveis do Imposto de Renda, visto que os pontos doados não possuem valor pecuniário para os CLIENTES.

5.2. O resgate dos pontos somente poderá ser solicitado se efetuado ao menos o pagamento do valor mínimo de todas as faturas e se os CARTÕES estiverem válidos e ativos, em observância ao disposto neste Regulamento e no Regulamento dos CARTÕES.

5.3. O EMISSOR poderá, a qualquer tempo e sem aviso prévio, incluir, alterar ou excluir categorias de PRÊMIOS.

5.4. Caso o CLIENTE mantenha alguma operação de crédito ("Operação") junto ao EMISSOR ou a empresas de seu grupo econômico, o EMISSOR poderá disponibilizar, a seu critério, a opção de resgate de pontos acumulados no PROGRAMA por crédito na fatura do CARTÃO, nos termos e condições a serem estabelecidos pelo EMISSOR aos CLIENTES elegíveis.

5.4.1. Neste caso, para a solicitação e efetivação de resgate dos pontos, é requisito que, cumulativamente, e sem prejuízo às demais condições previstas neste Regulamento:

- a) Todas as parcelas já vencidas da Operação estejam integralmente pagas e a mesma esteja ativa, respeitados os termos e condições constantes do respectivo instrumento de contratação;
- b) Haja disponibilidade de pontos mínimos necessários para a solicitação; e
- c) O valor do resgate não seja superior ao valor de uma parcela da Operação.

5.4.2. Uma vez solicitado o resgate de pontos por créditos na fatura e atendidos todos os requisitos, após o pagamento integral da próxima parcela da Operação até o seu vencimento, o respectivo crédito correspondente aos pontos resgatados será lançado na fatura seguinte do CARTÃO. Caso a fatura já tenha sido fechada antes da compensação do pagamento da parcela da Operação, o crédito será lançado na próxima fatura a ser fechada.

5.4.3. O crédito na fatura do Cartão nos termos acima será automaticamente utilizado para, primeiramente, o pagamento da fatura na qual seja lançado, sendo que eventual saldo credor remanescente poderá ser utilizado a critério do CLIENTE, observadas as condições dispostas no Regulamento dos CARTÕES.

5.5. Ao solicitar o resgate de pontos, o titular do CARTÃO deverá confirmar: o número do CARTÃO, seus dados pessoais e o PRÊMIO escolhido. Após a verificação e confirmação do saldo de pontos disponíveis, necessários para o resgate do respectivo PRÊMIO, o titular do CARTÃO receberá o número da solicitação de resgate, que não poderá ser posteriormente cancelada ou alterada.

5.6. O titular do CARTÃO é responsável por todas as informações fornecidas no momento da solicitação de resgate de pontos.

5.7. Não serão aceitas solicitações de resgate cujos CARTÕES tenham sido cancelados, estejam em situação de cobrança ou inadimplência ou que tenham sido utilizados em desacordo com este Regulamento ou qualquer outro aplicável aos CARTÕES.

5.8. O EMISSOR poderá estornar ou reajustar pontos eventual e indevidamente computados em caso de falhas nos sistemas do PROGRAMA, independentemente de comunicação prévia ao CLIENTE.

5.9. O resgate de pontos observará a ordem de baixa dos mais antigos aos mais recentes.

5.10. Os PRÊMIOS deverão ser conferidos pelo CLIENTE ou pessoa por ele autorizada no ato da entrega, e caso haja algum dano aparente (quebrado, amassado, riscado, etc.), o mesmo deverá anotar no recibo da entrega a irregularidade encontrada, devolvendo o PRÊMIO imediatamente. De outro modo, não serão aceitas reclamações posteriores.

5.11. A oferta, a disponibilização, a descrição, a entrega, a garantia, a qualidade, o esclarecimento de dúvidas e o atendimento pós-vendas relativos aos PRÊMIOS são de responsabilidade dos respectivos fornecedores e fabricantes.

5.12. Sem prejuízo das demais condições previstas neste Regulamento, a troca de pontos por passagens aéreas ou outros serviços de turismo e viagens divulgados no Catálogo PAN MAIS HU estará sujeita às regras e

condições definidas exclusivamente pela respectiva companhia aérea ou estabelecimento fornecedor dos serviços contratados e observará, ainda, os seguintes critérios:

5.12.1. Qualquer remarcação ou cancelamento estará sujeito ao pagamento de multas devidas ao respectivo prestador do serviço contratado, a ser efetuado mediante a utilização de pontos;

5.12.2. Deve ser respeitado o prazo mínimo de 3 (três) dias úteis de antecedência da utilização do serviço contratado. Diversos destinos exigem documentação específica, pedido dos vistos necessários, vacinas, entre outras procedências. É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a realização de todos os procedimentos necessários para que a viagem e/ou reserva pretendida seja efetivamente realizada;

5.12.3. Todo o processo de confirmação do resgate de Pontos ocorrerá via endereço eletrônico cadastrado pelo TITULAR no Programa Pan Mais no momento da solicitação. O EMISSOR não se responsabiliza em nenhuma hipótese pelo não recebimento de comunicações. Caso o CLIENTE não venha a receber o e-mail de confirmação em um prazo de até 6 (seis) horas após a conclusão do resgate e o e-mail com o código para realização do check-in em até 24 (vinte e quatro) horas, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento Banco PAN;

5.12.4. É de exclusiva responsabilidade das empresas fornecedoras a qualidade e a garantia dos produtos e/ou serviços oferecidos, bem como qualquer solicitação pós-venda, incluindo cancelamento ou remarcações. O EMISSOR não se responsabiliza pela indisponibilidade dos serviços oferecidos por terceiros, seja por que motivo for, sendo de exclusiva responsabilidade do respectivo fornecedor;

5.12.5. Eventuais taxas e encargos aeroportuários serão repassados ao CLIENTE, não tendo o EMISSOR qualquer responsabilidade sobre os serviços prestados pelos respectivos órgãos.

5.12.6. Face ao caráter dinâmico da disponibilização e preço de tais serviços de terceiros, até que haja a confirmação pelo CLIENTE pode haver alteração nas condições, disponibilidades e preços, não se responsabilizando o EMISSOR diante de tal fato.

5.12.7. O Produto obedecerá às mesmas regras e condições da classe tarifária correspondente a um bilhete aéreo pagante nas Companhias Aéreas passíveis de Resgate e à disponibilidade de assentos.

5.12.8. O EMISSOR não se responsabiliza em nenhuma hipótese por quaisquer intercorrências, problemas, indisponibilidades ou demais questões relacionadas a serviços fornecidos por terceiros.

## **6. VALIDADE DOS PONTOS**

6.1. Os pontos efetivamente registrados valerão por 24 (vinte e quatro) meses contados do último dia do mês do respectivo registro, quando serão automática e definitivamente cancelados.

## **7. ALTERAÇÃO DE CARTÃO**

7.1. O CLIENTE que tiver seu CARTÃO substituído por outro, desde que também elegível ao PROGRAMA, terá seus pontos acumulados no antigo CARTÃO automaticamente transferidos para o novo.

## 8. CANCELAMENTO DA PARTICIPAÇÃO NOS PROGRAMAS

8.1. O CLIENTE poderá cancelar, a qualquer momento, a participação no PROGRAMA, por meio da Central de Atendimento Banco PAN, ou pelo site. Uma vez cancelada a participação no PROGRAMA, todos os pontos não resgatados serão automaticamente cancelados, não podendo, em qualquer hipótese, ser reclamados posteriormente.

## 9. CONDIÇÕES GERAIS

9.1. Os CLIENTES, ao participarem do PROGRAMA, autorizam o EMISSOR a utilizar seus dados cadastrais para fins comerciais, e a contatá-los por quaisquer meios para a veiculação de campanhas promocionais e/ou oferta de produtos e serviços.

9.2. Qualquer alteração dos dados cadastrais deverá ser imediatamente comunicada à Central de Atendimento Banco PAN, ficando o CLIENTE responsável pelos prejuízos ou quaisquer danos ocorridos ou causados a ele em decorrência da omissão, desatualização ou não veracidade das informações prestadas. O EMISSOR não se responsabiliza por quaisquer problemas originados por informação incorreta.

9.3. Os CLIENTES, ao participarem do PROGRAMA, autorizam ao EMISSOR, gratuitamente, o uso de sua imagem-retrato e voz em materiais, tais como folhetos em geral, folders, anúncios em revistas e jornais, websites, cartazes, outdoors, back-light, mídias eletrônicas e quaisquer outros meios de comunicação relativos às campanhas promocionais e institucionais do EMISSOR, sejam essas campanhas destinadas à divulgação ao público em geral ou apenas interna.

9.4. Qualquer alteração deste Regulamento será informada aos CLIENTES por meio do site ou por outros meios de comunicação a critério do EMISSOR, sendo que as alterações passarão a ser válidas após 30 (trinta) dias contados da data de sua divulgação.

9.5. O PROGRAMA terá validade por prazo indeterminado, podendo o EMISSOR, a qualquer tempo, encerrá-lo mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias aos CLIENTES, garantindo-lhes, porém, o cômputo de pontos durante esse período, bem como, a concessão de um prazo adicional de 60 (sessenta) dias para o resgate dos pontos acumulados.

9.6. Havendo a morte do titular do CARTÃO, os pontos nele acumulados serão cancelados.

9.7. O presente regulamento substitui o anterior, registrado sob o nº 3522030 no 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Capital de São Paulo, e acha-se, para todos os efeitos legais, registrado no mesmo cartório sob o número 3.611.180 .

São Paulo, 12 de Março de 2018.

BANCO PAN S.A.  
CNPJ: 59.285.411/0001-13  
Avenida Paulista, nº 1.374, 16º andar  
Bela Vista, São Paulo/SP