

## **REGULAMENTO DA REDE MULTIPLUS**

A **MULTIPLUS S.A.** (“Multiplus”), inscrita no CNPJ sob 11.094.546/0001-75, criou, desenvolveu e mantém uma rede de multifidelização, denominada Rede Multiplus, a qual reúne, em uma única conta, os Benefícios oferecidos por diferentes empresas, doravante designados Parceiros, e seus respectivos programas de relacionamento e/ou de incentivo à fidelidade comercial (“Rede Multiplus”).

A Rede Multiplus permite que pessoas físicas se associem, tornem-se participantes (“Participantes”) e possam escolher em quais Parceiros e/ou programas de relacionamento e/ou de incentivo à fidelidade comercial dos Parceiros desejam acumular Pontos, e em quais desejam resgatar Benefícios, conforme sua conveniência.

O presente Regulamento tem por finalidade estabelecer todas as regras e condições para participação dos Participantes na Rede Multiplus e se encontra registrado no 2º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Capital do Estado de São Paulo, e publicado no site [pontosmultiplus.com.br](http://pontosmultiplus.com.br).

Para saber como a Multiplus trata os dados pessoais dos Participantes da Rede Multiplus e para saber as demais regras de privacidade da Rede Multiplus, consulte a Política de Privacidade no endereço: [pontosmultiplus.com.br/home/resources/Politica\\_de\\_Privacidade.pdf](http://pontosmultiplus.com.br/home/resources/Politica_de_Privacidade.pdf).

**O aceite a este Regulamento se dará pelo clique no botão “Aceito”, que se encontra ao final do documento.** Os Participantes são responsáveis pelo conhecimento do inteiro teor deste Regulamento, para decidir sobre sua participação na Rede Multiplus, sendo certo que mediante o aceite e adesão a este Regulamento o interessado estará apto a realizar seu cadastro para usufruir de todos os Benefícios e vantagens da rede.

Para fins de demonstração da validade da aceitação deste documento pelo Participante, bem como de sua manifestação de vontade neste sentido, a Multiplus poderá armazenar registros de logs de sua aceitação, no ato de seu cadastramento.

No caso de qualquer discordância, total ou parcial, com os termos deste Regulamento, o Participante deverá abster-se de efetuar o cadastro e de utilizar qualquer canal da Rede Multiplus.

A LATAM Airlines Group S/A (“**LATAM**”), empresa aérea parceira da Rede Multiplus, administra direta e/ou indiretamente 02 (dois) programas de fidelização (i) um denominado “LATAM Fidelidade”, cuja área de atuação exclusiva consiste nas seguintes regiões: Brasil e Paraguai, e (ii) outro denominado “LATAM Pass”, cuja área de atuação consiste nas demais regiões.

A Rede Multiplus será exclusiva para Acúmulo de Pontos e Resgate de produtos e serviços (“Benefícios”) oferecidos pelos Parceiros dos Programas LATAM Fidelidade e LATAM Pass nos seguintes países e regiões: Brasil, Paraguai, México, Estados Unidos da América, Canadá e países do continente Europeu, incluindo Turquia e Rússia (“Área de Atuação Multiplus”).

### **1. ADESÃO DOS PARTICIPANTES AO MULTIPLUS**

**1.1 Adesão do Participante.** Poderá aderir e participar da Rede Multiplus toda pessoa física que tiver mais de 02 (dois) anos de idade e for residente em qualquer das Áreas de Atuação Multiplus, não importando sua nacionalidade, desde que tenha realizado o seu cadastro de forma correta e completa perante a Rede Multiplus, no site [pontosmultiplus.com.br](http://pontosmultiplus.com.br) ou em qualquer outro canal disponível devidamente informado pela Multiplus, conforme previsto neste Regulamento.

1.1.1. Caso o Participante seja relativa ou absolutamente incapaz, nos termos da legislação vigente, o seu cadastro e consequente aceitação deste Regulamento deverá ser realizado por seus pais ou responsáveis, na qualidade de assistentes ou representantes, conforme o caso, os quais ficam responsáveis pelos seus atos na utilização do Programa, no caso de qualquer conduta ilícita, na forma da legislação vigente.

1.1.2. A partir de 09 de maio de 2018 (inclusive), o cadastro dos atuais Participantes da Rede Multiplus e do Programa LATAM Fidelidade que residirem em países fora da Área de Atuação Multiplus será automaticamente transferido para o Programa LATAM Pass. Os referidos Participantes serão regidos pelos termos e condições do regulamento do Programa LATAM Pass, que deverá ser expressamente aceito pelos Participantes quando da primeira utilização. O perfil de Participante e o saldo de Pontos passará a ser administrado pelo Programa LATAM Pass, considerando a relação que 1 (um) Ponto Multiplus equivale a 1 (uma) milha LATAM Pass. A partir dessa data, todos os Participantes que residirem fora da Área de Atuação Multiplus deverão realizar sua inscrição diretamente no Programa LATAM Pass.

1.1.3. O Participante é o único responsável pela veracidade e integridade de todas as informações prestadas à Multiplus, devendo manter atualizados seus dados cadastrais, especialmente, seu nome, CPF (sempre que houver), e-mail, endereço e telefone para contato para ser possível usufruir dos prêmios, vantagens e Benefícios oferecidos pela Rede Multiplus. A Multiplus não se responsabiliza, em hipótese alguma, por quaisquer danos ou prejuízos decorrentes de informações incorretas ou não atualizadas apresentadas pelo Participante.

1.2 Aceitação do Regulamento. A adesão e participação do Participante na Rede Multiplus está sujeita aos termos e condições do presente Regulamento, o qual será expressamente aceito pelo Participante quando da efetivação do seu cadastro, por meio de seu clique no botão "Aceito". Após tal efetivação, o Participante receberá o seu Número Multiplus, Senha de Acesso e Senha de Resgate, os quais o identificarão como Participante da Rede Multiplus e permitirão o acesso aos dados e informações de sua Conta Multiplus, localizada em um ambiente restrito no site [pontosmultiplus.com.br](http://pontosmultiplus.com.br).

1.2.1. Caso o Participante não concorde com os termos deste Regulamento e, portanto, não o tenha aceitado, não será possível efetuar o seu cadastro, ficando vetada a sua participação na Rede Multiplus.

1.3 Número Multiplus. O Número Multiplus será equivalente ao número de CPF/MF para Participantes brasileiros ou número Multiplus aleatório, criado a partir do sistema Multiplus, para Participantes estrangeiros ou brasileiros menores de idade que não tenham um número de CPF/MF emitido.

1.4 Conta Multiplus. A Conta Multiplus reúne todas as informações sobre seus Pontos, incluindo o saldo e o prazo de validade dos mesmos, sendo de total responsabilidade do Participante consultá-las através do site [pontosmultiplus.com.br](http://pontosmultiplus.com.br) da Multiplus.

1.5 Informações de uso pessoal do Participante. As informações de acesso à Conta Multiplus, bem como Número Multiplus, Senha de Acesso e Senha de Resgate são de uso pessoal, intransferível e de exclusivo conhecimento do Participante, sendo seu dever mantê-las sob estrito sigilo, não as divulgando, fornecendo ou compartilhando, por qualquer meio ou forma. Caso o Participante disponibilize as suas informações de uso pessoal a terceiros, o uso ou acesso indevido a tais informações serão de sua responsabilidade, o que inclui a responsabilidade por prejuízos em decorrência da utilização indevida por terceiros, eximindo a Multiplus por qualquer uso indevido.

1.6 Reemissão/Alteração da Senha de Acesso e/ou da Senha de Resgate. A Senha de Acesso e a Senha de Resgate poderão ser reemitidas pelo Participante, a qualquer tempo, mediante solicitação do mesmo através da Central de Atendimento disponibilizada pela Multiplus, por meio do [pontosmultiplus.com.br](http://pontosmultiplus.com.br).

1.7 Alteração de cadastro perante a Multiplus. A alteração do cadastro do Participante e/ou a emissão de novas senhas poderão ser realizadas somente pelo próprio Participante, com o envio da documentação solicitada pela Multiplus, se aplicável, a qualquer tempo, mediante solicitação através da Central de Atendimento ou outro canal indicado e disponibilizado pela Multiplus.

1.7.1. As alterações relativas ao país de residência, fora da Área de Atuação Multiplus, poderão ocorrer desde que observado o intervalo de 06 (seis) meses entre tais solicitações, mediante apresentação dos documentos comprobatórios e implicará na transferência do cadastro do referido Participante para o Programa LATAM Pass, conforme regras contidas no item 1.1.2. acima.

1.7.2. Os Participantes cadastrados na Rede Multiplus que efetuarem alteração em seu cadastro, em qualquer dos canais de atendimento, terão as novas informações automaticamente atualizadas também no Programa LATAM Fidelidade e/ou Programa LATAM Pass.

1.7.3. Em 15 de novembro de 2015, passou a ser obrigatória a unificação da senha de acesso do Programa LATAM Fidelidade e Rede Multiplus, composta por 08 (oito) caracteres. Foi, ainda, unificado o login de acesso, de modo que o Número Multiplus passou a ser também o Número LATAM Fidelidade, cuja alteração foi comunicada previamente ao Participante. Os dados de cadastro do Participante da Rede Multiplus, a medida de sua eventual alteração, serão continuamente incorporados na atualização cadastral no Programa LATAM Fidelidade, de modo a garantir a segurança dos registros.

1.7.4. O Participante, ao realizar o cadastro ou solicitar alteração em seu cadastro, declara que as informações prestadas são fiéis e verdadeiras para todos os fins de direito, se responsabilizando, sob as penas da lei, por qualquer falsidade ideológica prevista na legislação, além de estar sujeito às medidas a serem adotadas pela Multiplus, que poderá excluir o cadastro fraudulento, a seu critério.

1.8 Duplicidade de cadastro perante a Multiplus. Cada Participante será autorizado pela Multiplus a realizar somente 01 (um) único cadastro na Rede Multiplus, resultando em apenas 01 (uma) Conta Multiplus. Caso a Multiplus constate, em seus registros, a existência de 02 (dois) ou mais cadastros e/ou Contas Multiplus para um mesmo Participante, prevalecerá apenas um deles, a ser definido a exclusivo critério da Multiplus. A Conta Multiplus remanescente irá reunir todos os Pontos acumulados pelo Participante, que anteriormente constavam nos cadastros realizados em duplicidade, nos termos deste Regulamento.

1.9. Adesão aos programas de relacionamento e/ou incentivo à fidelidade comercial dos Parceiros. Exceto para a inscrição no programa LATAM Fidelidade, o Participante que desejar usufruir dos Benefícios dos programas de relacionamento e/ou incentivo à fidelidade comercial dos Parceiros da rede Multiplus, incluindo a possibilidade de realizar o Acúmulo e/ou Resgate de Pontos, deverá obrigatoriamente realizar sua adesão diretamente em cada um dos programas dos Parceiros. Tal adesão estará sujeita às regras e condições informadas diretamente pelo Parceiro, sendo certo que em nenhum momento tal inscrição será realizada de forma automática pela Multiplus.

1.9.1. Excepcionalmente, nos casos de expressa concordância do Participante, o cadastro na rede Multiplus, poderá ser iniciado diretamente pelos Parceiros, que farão um pré-cadastro do Participante. Neste caso, o Participante deverá posteriormente entrar no site da Multiplus, concluir o cadastro e aceitar o presente Regulamento, para que o mesmo esteja apto a receber os Pontos acumulados junto aos Parceiros e a realizar Resgates de produtos e/ou serviços.

1.9.2. Adesão ao Programa LATAM Fidelidade. Aos Participantes residentes no Brasil ou Paraguai, a adesão à Rede Multiplus implicará também na adesão ao Programa LATAM Fidelidade, mediante

aceitação expressa do Participante aos Regulamentos do Programa LATAM Fidelidade e da Rede Multiplus.

1.9.3. Adesão ao Programa LATAM Pass: Aos Participantes residentes no Estados Unidos da América, Canadá, México ou países do continente Europeu, incluindo a Turquia e Rússia, a adesão à Rede Multiplus implicará também na adesão ao Programa LATAM Pass, mediante aceitação expressa do Participante aos Regulamentos do Programa LATAM Pass e da Rede Multiplus.

1.10. A Multiplus não se responsabiliza pelas regras dos programas de relacionamento e/ou incentivo à fidelidade comercial de seus Parceiros, bem como pela coleta e pelo tratamento de dados concedidos pelos Participantes e/ou realizadas diretamente pelos Parceiros, em razão da adesão do Participante a seus programas.

1.11. Cancelamento de Cadastro. O Participante poderá solicitar, a qualquer tempo, o cancelamento do seu cadastro na Rede Multiplus, perante a Central de Relacionamento ou através do site [pontosmultiplus.com.br](http://pontosmultiplus.com.br).

1.11.1. Ao solicitar o cancelamento na Rede Multiplus, o Participante tem ciência de que seus Pontos Multiplus não utilizados serão automaticamente cancelados, não cabendo nenhum tipo de indenização ou qualquer reivindicação sobre os mesmos.

## **2. PONTOS MULTIPLUS**

2.1 Pontos Multiplus. Os “Pontos” ou “Pontos Multiplus” são as unidades de medida utilizadas pela Multiplus para contabilizar o Acúmulo e o Resgate de Benefícios oferecidos pela Rede Multiplus. Todo e qualquer Ponto disponível para Acúmulo e/ou Resgate na Rede Multiplus deve ter a sua utilização realizada em conformidade com os termos deste Regulamento.

2.2 Validade dos Pontos. Os Pontos acumulados serão válidos para Resgate pelo período de 02 (dois) anos, a partir da data de lançamento dos Pontos na Conta Multiplus do Participante, e o seu débito se realizará, sempre, da data de lançamento mais antiga para a mais recente. A data de lançamento corresponderá à data em que o Participante obteve o direito ao Acúmulo de Pontos, cujo crédito se realizará, conforme prazo de processamento do respectivo lançamento pelo Parceiro.

2.2.1. Para determinados produtos e/ou campanhas promocionais, a Multiplus poderá, a seu exclusivo critério, alterar o prazo de validade dos Pontos previsto acima, sendo que tais exceções serão sempre mediante comunicação prévia ao Participante, nos respectivos Termos e Condições dos referidos produtos e/ou campanhas promocionais.

2.2.2. Alerta sobre Vencimento dos Pontos. A Multiplus encaminha periodicamente, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias para os Participantes (i) o saldo de pontos e (ii) a próxima pontuação a vencer para o devido acompanhamento. O Participante também poderá acompanhar a próxima pontuação a vencer, a qualquer momento, no site da Rede Multiplus.

2.3 Proibição de Negociação de Pontos e de Benefícios da Rede Multiplus. Fica expressamente proibida a negociação, pelo Participante, dos Pontos e/ou dos Benefícios oferecidos pela Rede Multiplus, sob qualquer forma, incluindo, mas não se limitando à sua compra, venda, cessões, doações, permutas ou qualquer outra forma de disposição a terceiros dos Pontos e/ou de Benefícios, que desvirtue a finalidade do programa de fidelização.

2.4 Vedação de Cessão de Pontos. Os Pontos acumulados pelos Participantes são pessoais e intransferíveis, sendo expressamente vedada a sua cessão a terceiros, a qualquer título, inclusive por direito sucessório. No caso de falecimento do Participante titular dos Pontos, sua Conta Multiplus será encerrada e os seus Pontos acumulados serão cancelados.

2.5 Conversão em dinheiro. Em nenhuma hipótese, os Pontos serão convertidos total ou parcialmente em dinheiro, seja em crédito em conta e/ou em pecúnia.

2.6 Reembolso de Pontos. A Multiplus poderá realizar o Reembolso de Pontos (“Reembolso”), a seu exclusivo critério, mediante solicitação do Parceiro ou mediante solicitação dos Participantes e que em ambos os casos estará sujeita à avaliação e apuração da solicitação específica, cancelando o Acúmulo ou Resgate realizado e devolvendo os Pontos à Conta Multiplus do Participante. Os motivos que poderão ensejar o Reembolso de Pontos resgatados incluem, mas não se limitam a, erro sistêmico e falha humana. Os Pontos serão creditados na Conta Multiplus do Participante com a mesma data de lançamento original, isto é, a data em que o Participante originariamente acumulou tais Pontos.

2.6.1. O Reembolso de Pontos referente ao Resgate de Benefícios e promoções dos Parceiros, incluindo, mas não se limitando ao reembolso do Resgate de passagens, deverão respeitar as regras específicas dos programas de fidelização de cada um dos Parceiros.

2.6.2. As seguintes hipóteses não ensejam o Reembolso de Pontos:

- (a) Insatisfação do Participante ou vício do produto e/ou serviço objeto de Resgate, sendo certo que qualquer reclamação neste sentido deverá ser encaminhada diretamente ao Parceiro responsável; e
- (b) Insatisfação do Participante ao transferir Pontos para promoções e/ou programas dos Parceiros. Uma vez transferidos os Pontos, serão aplicáveis as regras das promoções e/ou programas de destino.

2.6.3. No caso de não reconhecimento dos Pontos utilizados pelo Participante, o mesmo terá um prazo de 06 (seis) meses da data do Resgate para registrar sua reclamação na Multiplus e esta terá um prazo de 30 (trinta) dias para posicionar o Participante sobre o registro desta reclamação.

2.6.3.1 Caso seja constatado que os Pontos reclamados pelo Participante foram realmente utilizados indevidamente, os mesmos serão creditados na Conta Multiplus do Participante com a mesma data de lançamento original, isto é, a data em que o Participante originariamente acumulou tais Pontos.

2.7 Suspensão e Exclusão do Participante por Prática Irregular. A partir de 09 de agosto de 2018, serão suspensos e/ou excluídos definitivamente da Rede Multiplus todos os Participantes que venham a infringir as regras deste Regulamento, bem como utilizem de má-fé, fraude ou artil no Acúmulo de Pontos e/ou no Resgate de Benefícios, sem prejuízo de arcar com as respectivas responsabilidades civis e criminais.

2.7.1. Uma vez que não é possível descrever todas as hipóteses de infração às regras deste Regulamento e utilização de má-fé, fraude ou artil à Rede Multiplus, abaixo algumas situações meramente exemplificativas:

- (a) as práticas ilegais ou contrárias às disposições deste Regulamento;
- (b) a conduta e/ou o uso irregular, inadequado ou suspeito que contribua para ocorrência de fraudes e/ou utilização indevida no Acúmulo de Pontos ou Resgate de Benefícios;

(d) o Resgate de Benefícios da Rede Multiplus em favor de 25 (vinte e cinco), ou mais, terceiros distintos do Participante, a qualquer título, a cada período de 12 (doze) meses;

(e) a negociação com terceiros sob qualquer forma da compra e venda de passagens aéreas

(f) fornecimento de informações falsas ou inexatas para a realização de transações na Rede Multiplus;

(g) fornecimento a terceiros do Número Multiplus, da Senha de Acesso e/ou Senha de Resgate;

(h) realização de operações irregulares com cartões de crédito nos produtos oferecidos pela Rede Multiplus, tais como Compra, Renovação e Transferência de Pontos, Clube Multiplus, entre outros, e/ou nas operações com parceiros da Rede Multiplus; e

(i) outras hipóteses não elencadas no presente item, mas identificadas como irregulares e contrárias ao funcionamento da Rede Multiplus.

2.7.2. Na ocorrência das hipóteses elencadas acima, a Multiplus poderá suspender o Participante por um período de 06 (seis) meses ou, a depender da gravidade da situação, excluí-lo automaticamente da Rede Multiplus. Em caso de reincidência o Participante poderá ser excluído definitivamente da Rede. A penalidade será aplicada tanto ao Participante que praticou quaisquer dos atos acima, quanto ao Participante que o auxiliou ou contribuiu para a prática, em violação ao disposto neste Regulamento.

2.7.3. Durante o prazo de suspensão à Rede Multiplus, o prazo de validade dos Pontos acumulados na conta Multiplus do Participante ocorrerá regularmente, com vencimento dos Pontos na data original do Acúmulo. Em caso de exclusão da Rede Multiplus, o Participante terá o seu saldo de Pontos cancelado, independentemente de serem adotadas as medidas judiciais cabíveis e de cobrança cabíveis.

### **3. ACÚMULO DE PONTOS NA MULTIPLUS**

3.1 Acúmulo de Pontos. O “Acúmulo de Pontos” ou “Acúmulo” pelo Participante na Rede Multiplus poderá ocorrer quando o Participante:

(i) Realizar a contratação de serviços e/ou aquisição de produtos oferecidos pelos Parceiros;

(ii) Participar dos programas e/ou promoções de incentivo à fidelidade comercial, promovidos pelos Parceiros e transferir os Benefícios obtidos em tais programas e/ou promoções para a rede Multiplus; ou

(iii) Por meio dos Produtos, tal como Compra, Renovação e Transferência de Pontos, Clube Multiplus, entre outros disponibilizados pela Rede Multiplus.

3.1.1. O Participante poderá obter informações sobre as condições para Acúmulo e/ou transferência de Pontos: (a) com o Parceiro, no momento do Acúmulo e/ou pedido de transferência; ou (b) com a Multiplus, a qualquer tempo após a realização do Acúmulo e/ou da transferência; ou ainda, (c) mediante consulta ao site [pontosmultiplus.com.br](http://pontosmultiplus.com.br) e/ou ao site disponibilizado pelo Parceiro.

3.1.2. Não são elegíveis ao Acúmulo de Pontos os pagamentos de quaisquer impostos e taxas aeroportuárias ou de qualquer outra natureza, multas e penalidades que não façam parte dos Benefícios oferecidos, direta ou indiretamente, pelos Parceiros da Rede Multiplus.

3.2 Crédito de Pontos na Conta Multiplus. Os Pontos acumulados pelo Participante serão creditados na sua Conta Multiplus em até 60 (sessenta) dias corridos após o Parceiro ter comunicado à Multiplus do referido Acúmulo. A Multiplus creditará Pontos na Conta Multiplus de cada Participante conforme a informação transmitida pelo Parceiro. Na hipótese do não crédito de tais Pontos, ou ainda, caso o número de Pontos creditados esteja em desacordo com o Acúmulo realizado, o Participante deverá entrar em contato diretamente com o Parceiro. A Multiplus não se responsabiliza por informações incorretas fornecidas por seus Parceiros, nem por outras incorreções delas decorrentes.

3.3 Cobrança de taxa de transferência de Pontos pelos Parceiros da Rede Multiplus. Eventuais valores cobrados pelos Parceiros para transferência de Pontos para a Multiplus estarão sujeitos às condições do Regulamento específico de cada um dos Parceiros, eximindo a Multiplus de qualquer responsabilidade, seja direta ou indireta, subsidiária ou solidária pela cobrança dos mesmos perante os Participantes.

#### 4. RESGATE DE PONTOS

4.1 Resgate. Os Participantes que possuam Pontos acumulados em sua Conta Multiplus poderão realizar o “Resgate de Pontos” ou “Resgate”, convertendo-os em Benefícios oferecidos pelos Parceiros da Rede Multiplus, os quais compreendem serviços, produtos, promoções e/ou programas de incentivo à fidelidade comercial, promovidos pelos Parceiros.

4.2 Contabilização de Pontos para Resgate. Cada Resgate realizado deverá contabilizar os Pontos acumulados por um único Participante, sendo expressamente vedada a soma de Pontos de diferentes Participantes, para realizar um único Resgate de Pontos.

4.3 Custos e/ou ônus do Resgate. O Resgate de Pontos pelo Participante na rede Multiplus poderá implicar em eventuais custos e/ou ônus, de acordo com o tipo de benefício resgatado e/ou o canal utilizado para realizar o Resgate, mediante a cobrança de taxas. O Participante deverá consultar as informações acerca de tais custos e/ou ônus no momento do Resgate, nos canais disponibilizados pela Multiplus, informados neste Regulamento.

#### 4.4 Procedimento para Resgate.

- (a) Antes de realizar qualquer Resgate de Pontos, o Participante deverá consultar as regras disponibilizadas no [pontosmultiplus.com.br](http://pontosmultiplus.com.br) e seguir as orientações nele contidas.
- (b) O Resgate de Pontos deverá ser realizado pelo Participante por meio do [pontosmultiplus.com.br](http://pontosmultiplus.com.br) ou outros canais para Resgate disponibilizados pela Multiplus.
- (c) Ao acessar o [pontosmultiplus.com.br](http://pontosmultiplus.com.br), o Participante deverá informar seu Número Multiplus e sua Senha de Acesso, nos campos indicados, para acessar sua Conta Multiplus.
- (d) Depois de acessada a Conta Multiplus, o Participante deverá selecionar o benefício escolhido, e informar a sua Senha de Resgate para efetuar o Resgate dos Pontos.
- (e) As demais informações procedimentais estão disponíveis para consulta no [pontosmultiplus.com.br](http://pontosmultiplus.com.br).

4.4.1 No momento do Resgate, também poderá ser solicitada a inserção de um código de autorização, a ser enviado para o telefone do Participante mantido em seu cadastro Multiplus. O Participante compromete-se a manter seus telefones de contato devidamente atualizados, bem como, manter o

código de autorização recebido sob estrito sigilo, não o divulgando, fornecendo ou compartilhando, por qualquer meio ou forma.

4.5 Condições específicas do Resgate. As condições específicas aplicáveis ao Resgate de Pontos, tais como quantidade e equivalência de Pontos para cada serviço, produto, promoção e/ou programa do Parceiro, serão definidas pela Multiplus, e/ou pelo Parceiro e devidamente aprovadas pela Multiplus, podendo sofrer alterações periódicas. A divulgação destas alterações será feita pela Multiplus e/ou pelo Parceiro aos Participantes através do site, e-mail, propaganda, entre outros meios de comunicação que possam ser disponibilizados pela Multiplus aos Participantes.

4.6 Transferência de Pontos. Sempre que os Participantes optarem em realizar o Resgate de Pontos, transferindo-os para promoções e/ou programas de incentivo à fidelidade comercial dos Parceiros, aplicam-se as seguintes condições:

- (a) As regras específicas aplicáveis à transferência de Pontos para promoções e/ou programas de incentivo à fidelidade comercial dos Parceiros, tais como fatores de conversão, quantidade e equivalência de Benefícios, serão definidas entre a Multiplus e o Parceiro, e a sua divulgação aos Participantes será realizada por meio do [pontosmultiplus.com.br](http://pontosmultiplus.com.br) e/ou outros canais disponibilizados.
- (b) Uma vez transferidos os Pontos para promoções e/ou programas de incentivo à fidelidade comercial dos Parceiros, não haverá a possibilidade de cancelamento da solicitação e/ou devolução dos Pontos Multiplus, passando a vigorar as regras vigentes para tais programas e/ou promoções de destino, as quais são de responsabilidade dos Parceiros e passarão a ser aplicáveis aos Pontos dos Participantes, inclusive com relação a eventual possibilidade de Reembolso de Pontos.

4.7 Doações a Parceiros por meio do Resgate de Pontos. As doações realizadas pelos Participantes para os Parceiros exclusivamente especificados no [pontosmultiplus.com.br](http://pontosmultiplus.com.br) da Multiplus por meio do Resgate de Pontos, não poderão ser utilizadas para abatimento de quaisquer tributos devidos, em especial, o Imposto de Renda.

4.8 Responsabilidade pelos Benefícios resgatados. Todos os Benefícios disponíveis para Resgate na Rede Multiplus, incluindo os serviços, produtos, promoções e programas de incentivo à fidelidade comercial dos Parceiros, são criados, desenvolvidos e gerenciados, de forma independente, por tais Parceiros, sem qualquer intervenção ou participação da Multiplus. Neste sentido, a Multiplus não tem qualquer responsabilidade, seja direta, indireta, subsidiária ou solidária, pelos referidos serviços, produtos, promoções e programas de incentivo à fidelidade comercial, de forma que qualquer defeito ou vício relativo aos mesmos deverá ser reclamado ao Parceiro responsável.

O PARTICIPANTE ENTENDE QUE TODAS AS INFORMAÇÕES RELATIVAS AO PRODUTO E/OU SERVIÇO RESGATADO NA REDE MULTIPLUS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO AOS RISCOS, CARACTERÍSTICAS, PECULIARIDADES, PRAZOS DE ENTREGA, RECEBIMENTO, RETIRADA, ENTRE OUTROS, DEVERÃO SER VERIFICADAS PELO PARTICIPANTE DIRETAMENTE COM O PARCEIRO RESPONSÁVEL PELO PRODUTO E/OU SERVIÇO.

O RESGATE DE BENEFÍCIOS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A BEBIDAS ALCOÓLICAS, OU SERVIÇOS TAIS COMO ALUGUEL DE CARROS, ENTRE OUTROS, FICAM EXCLUSIVAMENTE RESTRITOS AOS MAIORES DE 18 ANOS E CIVILMENTE CAPAZES NOS TERMOS DAS NORMAS E LEIS APLICÁVEIS. A MULTIPLUS NÃO SE RESPONSABILIZA POR INFORMAÇÕES ERRADAS E/OU INCONGRUENTES FORNECIDAS PELO PARTICIPANTE QUE, EM RAZÃO DELAS, TENHA ACESSO A PRODUTOS OU SERVIÇOS IMPRÓPRIOS PARA SUA IDADE.



## **5. UTILIZAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES A PARCEIROS**

5.1. Em conformidade com as regras estipuladas na Política de Privacidade, a Multiplus poderá utilizar as informações fornecidas quando do cadastro do Participante e coletadas em razão de utilização da Rede Multiplus nas formas descritas neste item 5.

5.2 A Multiplus poderá utilizar as informações de contato fornecidas pelo Participante para a divulgação de opções de Resgate e Acúmulo de Pontos dos Parceiros da Rede Multiplus, que a Multiplus entenda relevante ao Participante, com base nas informações obtidas sobre ele.

5.3 A Multiplus poderá compartilhar as informações coletadas com seus Parceiros para a identificação de responsáveis pela utilização indevida dos Pontos, tanto quanto a Resgates e Acúmulos de Pontos Multiplus, tais como, mas não se limitando a, em caso de suspeita de fraude e/ou do cometimento de ilícitos.

**5.4. DESSA FORMA, O PARTICIPANTE DÁ O CONSENTIMENTO LIVRE, EXPRESSO E INFORMADO PARA QUE A MULTIPLUS UTILIZE AS INFORMAÇÕES OBTIDAS PARA, ALÉM DA REGULAR DISPONIBILIZAÇÃO DE OPÇÕES DE RESGATE E ACÚMULO DE PONTOS, A PERSONALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO PARTICIPANTE, BEM COMO PARA A IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS POR CONDUTAS INDEVIDAS E/OU ILÍCITAS REALIZADAS UTILIZANDO-SE DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELA MULTIPLUS.**

## **6. DISPOSIÇÕES GERAIS**

6.1 Parceiros da rede Multiplus. A Multiplus reserva-se o direito de, a qualquer tempo e independentemente de anuência prévia dos Participantes, incluir, excluir ou modificar a participação de Parceiros de Acúmulo e/ou de Resgate, na Rede Multiplus.

6.2 Alteração do Regulamento. Este Regulamento poderá ser alterado, mediante prévia comunicação aos Participantes, por meio de registro do instrumento de alteração no cartório competente.

6.3 Omissão. Toda e qualquer situação não prevista neste Regulamento, bem como eventuais casos omissos, serão decididos pela Multiplus após avaliação do caso concreto.

6.4 Validade do Regulamento. O presente Regulamento encontra-se devidamente registrado perante o Ofício de Registro de Títulos e Documentos da Cidade de São Paulo, revogando os regulamentos anteriores, e permanecerá válido indeterminadamente até que substituído, a critério da Multiplus, por novo regulamento devidamente registrado.

6.5 Renúncia ou Novação. Não constituirá renúncia, ineficácia ou novação de obrigação, e nem afetará o direito da Multiplus de exigir o cumprimento das disposições deste Regulamento, as hipóteses que seguem listadas, mas que não se limitam a: (i) a omissão da Multiplus em requerer execução de qualquer disposição do Regulamento; (ii) a tolerância da Multiplus para o descumprimento de qualquer disposição do Regulamento. Toda renúncia, reconhecimento de ineficácia ou novação de obrigação somente será válida se, efetuada por escrito e assinada pelo representante legal da Multiplus.

6.6 Caso Fortuito e Força Maior. A Multiplus não será considerada em mora ou inadimplemento de quaisquer de suas obrigações previstas neste Regulamento se o motivo de seu descumprimento decorrer de caso fortuito ou força maior, na forma estabelecida pelo Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406/2002).

6.7 Independência das Disposições. Todos os termos, condições e disposições deste Regulamento são independentes, sendo certo que, na hipótese de qualquer de seus termos, condições ou disposições ser considerado, por juízo ou árbitro competente, inválido, inexecutável ou ilegal, no todo ou em parte, por qualquer motivo, a validade e exequibilidade dos demais termos, condições e disposições, ou de partes dos mesmos, não serão afetadas.

6.8 Gestão da Rede Multiplus. A Rede Multiplus, gerida de forma independente e a seu exclusivo critério, poderá ser suspensa, modificada ou extinta, mediante comunicação prévia aos Participantes. Em quaisquer das hipóteses, será resguardado o direito dos Participantes em relação aos Pontos acumulados até a referida data.

6.9 Lei aplicável e foro. Esse Regulamento será regido, interpretado e executado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, independentemente dos conflitos dessas leis com leis de outros estados ou países, sendo competente o Foro do domicílio do Participante residente no Brasil ou foro da comarca da capital do Estado de São Paulo, para dirimir qualquer dúvida decorrente deste Regulamento.

6.10 Horário Oficial. Será considerado para efeito do presente Regulamento e eventuais Promoções da Rede Multiplus o horário oficial do Brasil, exceto se de forma contrária constar expressamente no regulamento de determinada promoção.

Última atualização: 09.05.2018.

---

MULTIPLUS S.A

# REGULAMENTO LATAM FIDELIDADE

## 1. Condições Gerais

O PROGRAMA LATAM FIDELIDADE (“Programa”), desenvolvido pela empresa TAM LINHAS AÉREAS S.A. (“LATAM”), inscrita no CNPJ sob o nº 02.012.862/0001-60, procura incentivar a utilização de seus serviços de transporte aéreo pelo Cliente.

**1.1** Poderão participar deste Programa todas as pessoas físicas que tiverem mais de 02 (dois) anos de idade e tenham realizado o seu cadastro junto à LATAM e Multiplus, conforme previsto neste Regulamento, doravante denominados Cliente(s), sendo certo que a participação no Programa dependerá de sua concordância plena e irrestrita com relação aos termos deste Regulamento.

**1.1.1** Caso o Cliente seja menor de 18 anos e maior de 16 anos ou absolutamente incapaz (menor de 16 anos), nos termos da legislação civil brasileira, o seu cadastro para utilização do Programa e consequente aceitação deste Regulamento deve se dar com acompanhamento de seus pais ou responsável, na qualidade de assistentes ou representantes, conforme o caso, que assim ficam responsáveis pelos seus atos na utilização do Programa, no caso de qualquer conduta ilícita, na forma da legislação civil vigente.

**1.2** O Cliente é responsável pelo conhecimento deste Regulamento, bem como pelas informações que forem por ele prestadas para a LATAM. O Cliente deverá manter todas as informações cadastrais completas e devidamente atualizadas, sob pena de não poder usufruir de todos os prêmios, vantagens e benefícios oferecidos pelo LATAM Fidelidade. A LATAM e a Multiplus não se responsabilizam, em hipótese alguma, por quaisquer danos ou prejuízos decorrentes de informações incorretas apresentadas pelo Cliente.

**1.3** Os Clientes LATAM Fidelidade e Multiplus deverão residir no Brasil ou no Paraguai para fazer parte do Programa. Os Clientes que moram em outros países deverão se registrar através da LATAM, a plataforma de resgate e acúmulo da LATAM Airlines em seu país de residência.

**1.4** Os Clientes que mudarem seu país de residência deverão atualizar seus dados pessoais no Programa, de acordo com as disposições da Multiplus.

**1.4.1** Os Clientes que mudarem seu país de residência para os Estados Unidos, Canadá, México, Espanha, Reino Unido, Alemanha, França, Itália e outros países europeus, incluindo a Turquia e a Rússia, o seu perfil de Cliente e saldo continuarão sendo administrados pela Multiplus, mas serão parte do Programa LATAM Pass.

**1.4.2.** Os Clientes que mudarem seu país de residência para o Chile, Argentina, Peru, Equador, Colômbia, Uruguai, Austrália, Nova Zelândia e os países não enumerados no ponto 1.3 e 1.4.1, deverão aceitar a LATAM como plataforma de resgate e acúmulo definida para seu novo país de residência, que administrará o seu perfil de Cliente e saldo. Se manterá a relação que 1 ponto Multiplus equivale a 1 Milha LATAM Pass, tendo equivalência em acúmulo e resgate de passagens aéreas.

**1.4.2.1** A equivalência não abrange o preço final da passagem. O preço final da passagem pode variar de acordo com a disponibilidade de assentos para cada um dos programas.

**1.5** Para aderir ao Programa o Cliente poderá realizar sua inscrição por meio do site [www.latam.com.br](http://www.latam.com.br) ou através do site [www.pontosmultiplus.com.br](http://www.pontosmultiplus.com.br), ou ainda

por outros meios que a LATAM vier a divulgar. Será permitida somente uma inscrição por Cliente.

**1.5.1** Antes de aderir o interessado deverá ler integralmente este Regulamento e seus Anexos. Ao solicitar o cadastramento no LATAM Fidelidade, o interessado confirma sua adesão espontânea ao Programa, assim como expressa sua concordância com todas as regras, termos e condições previstos neste Regulamento.

**1.5.2** O número de participante do Programa será o CPF do cliente. Para clientes que não possuem CPF (estrangeiros e menores de idade), será criado um número de 12 dígitos para o cliente. Esse número será entregue no momento do cadastro.

**1.6** A alteração no cadastro do Cliente e emissão de nova senha poderão ser realizadas somente pelo próprio Cliente, a qualquer tempo, com o envio da documentação necessária através dos canais da Multiplus, mediante solicitação por meio da central de atendimento da LATAM ou pelo site [www.pontosmultiplus.com.br](http://www.pontosmultiplus.com.br)

**1.7** Para fins de demonstração da validade da aceitação deste Regulamento pelo Cliente, bem como de sua manifestação de vontade neste sentido, a LATAM poderá armazenar registros de sua aceitação no ato de seu cadastramento.

**1.7.1** No caso de qualquer discordância, total ou parcial, com os termos deste Regulamento, o Cliente deverá abster-se de efetuar o seu cadastro no portal LATAM ou Multiplus e/ou deixar de participar do Programa.

**1.8** A Pontuação e as passagens resgatadas com pontos Multiplus (“Passagens-Prêmio”) somente poderão ser utilizados em conformidade com este Regulamento.

**1.9** A Pontuação obtida na forma deste Regulamento é pessoal, sendo vedada sua transferência para terceiros, a qualquer título, inclusive por sucessão ou herança, exceto na contratação e utilização de produtos específicos para transferência de pontos. No caso de falecimento do Cliente, a conta será encerrada e a Pontuação existente e as Passagens-Prêmio emitidas serão canceladas.

**1.10** A partir de 09 de agosto de 2018, serão suspensos e/ou excluídos definitivamente do Programa todos os Participantes que venham a infringir as regras deste Regulamento, bem como utilizem de má-fé, fraude ou ardil no Acúmulo de Pontos e/ou no Resgate de Benefícios, sem prejuízo de arcar com as respectivas responsabilidades civis e criminais.

**1.10.1** Uma vez que não é possível descrever todas as hipóteses de infração às regras deste Regulamento e utilização de má-fé, fraude ou ardil ao Programa e/ou à Rede Multiplus, abaixo algumas situações meramente exemplificativas:

- (a)** as práticas ilegais ou contrárias às disposições deste Regulamento;
- (b)** a conduta e/ou o uso irregular, inadequado ou suspeito que contribua para ocorrência de fraudes e/ou utilização indevida no Acúmulo de Pontos ou Resgate de Benefícios;
- (c)** o Resgate de Benefícios do Programa em favor de 25 (vinte e cinco) ou mais terceiros distintos, a qualquer título, a cada período de 12 (doze) meses;
- (d)** a negociação com terceiros sob qualquer forma da compra e venda de passagens aéreas
- (e)** fornecimento de informações falsas ou inexatas para a realização de transações do Programa;

**(f)** fornecimento a terceiros do Número Multiplus, da Senha de Acesso e/ou Senha de Resgate; e

**(g)** outras hipóteses não elencadas no presente item, mas identificadas como irregulares e contrárias ao funcionamento do Programa e/ou da Rede Multiplus.

**1.10.2** Na ocorrência das hipóteses elencadas acima, a LATAM poderá suspender o Participante por um período de 06 (seis) meses ou, a depender da gravidade da situação, excluí-lo automaticamente do Programa. Em caso de reincidência o Participante poderá ser excluído definitivamente da Rede. A penalidade será aplicada tanto ao Participante que praticou quaisquer dos atos acima, quanto ao Participante que o auxiliou ou contribuiu para a prática, em violação ao disposto neste Regulamento.

**1.10.3** Em caso de dano ou prejuízo à LATAM o Participante ficará obrigado a indenizá-la por todos os prejuízos suportados, além da penalidade de exclusão do Programa.

**1.11** A LATAM poderá cancelar ou alterar o Programa, bem como efetuar qualquer alteração neste Regulamento, a qualquer momento e mediante prévia comunicação, com 90 dias de antecedência, ao Cliente.

**1.12** Os clientes podem acumular e/ou resgatar pontos, em voos operados pela LATAM.

**1.13** Os Clientes podem acumular e/ou resgatar pontos em voos realizados com empresas aéreas parceiras, incluindo os membros da aliança global **oneworld**, estando condicionado o acúmulo e/ou resgate de pontos à existência de acordo de parceria individual firmado entre a LATAM e tais empresas.

**1.14** As informações sobre as parcerias podem ser encontradas no site [www.latam.com](http://www.latam.com) e nos canais de atendimento da LATAM. A Pontuação, nestes casos, será concedida pela LATAM aos clientes em consonância com as parcerias firmadas entre a LATAM e as referidas empresas.

**1.15** A Pontuação obtida pelos Clientes será computada para utilização não apenas no Programa LATAM Fidelidade, mas também no programa da rede Multiplus Fidelidade. Para informações adicionais sobre a Multiplus, os Clientes deverão consultar o respectivo Regulamento no site [www.pontosmultiplus.com.br](http://www.pontosmultiplus.com.br).

**1.16** A adesão do cliente ao programa LATAM Fidelidade resulta em automática adesão ao programa Multiplus.

## **2. Formas de pontuação**

**2.1 Pontos Multiplus:** considerando a tarifa efetivamente paga e categoria do Cliente no Programa, o Cliente, devidamente cadastrado e que tenha aderido ao Programa, ganhará uma Pontuação, conforme regras e informações disponibilizadas ao Cliente no ato da aquisição da passagem e no [www.latam.com](http://www.latam.com). Além da pontuação pela aquisição da passagem, os Pontos Multiplus poderão ser obtidos através da contratação do Clube Multiplus, conforme regulamento disponível em <https://promo.multiplusfidelidade.com.br/clubemultiplus/regulamento/clubemultiplus.pdf> e nas regras de cada pacote disponível para consulta em

<https://www.pontosmultiplus.com.br/clubemultiplus>.

**2.2 Pontos Elite:** considerando a distância em milhas do trecho voado, o Cliente, devidamente cadastrado e que tenha aderido ao Programa, ganhará uma Pontuação que poderá sofrer variações em decorrência do perfil da tarifa da passagem, conforme regras e informações disponibilizadas ao Cliente no ato da aquisição e no site da LATAM [www.latam.com](http://www.latam.com).

**2.3** Os Pontos Elite serão diferenciados dos pontos Multiplus, na medida em que os Pontos Elite serão válidos para mudança entre as categorias do Programa (conforme item 5 deste Regulamento) e os Pontos Multiplus serão válidos para resgate de prêmios.

**2.4** Os pontos Multiplus e os pontos Elite são pessoais e intransferíveis, razão pela qual serão atribuídas exclusivamente aos próprios Clientes que efetivamente realizaram a viagem e apresentaram seu número de participante ou CPF no momento do check-in, ou que já tenham informado o número do participante no ato da realização da reserva da viagem junto à LATAM, sendo certo que o Programa não irá beneficiar a fonte pagadora da passagem aérea, mas sim o viajante, titular da passagem aérea.

**2.4.1** A Pontuação no Programa será realizada pelos voos regulares da LATAM e de outras empresas aéreas que tenham firmado acordos de parceria com o Programa, as quais estão divulgadas no site [www.latam.com](http://www.latam.com).

**2.4.2** Os voos em parceria com a LATAM operados em aeronaves de outras empresas aéreas não serão válidos para Pontuação no Programa, salvo casos excepcionais que previamente serão divulgados pela LATAM e informados ao Cliente no ato da aquisição da passagem.

**2.4.3** Os acordos de parceria poderão ser alterados ou encerrados a qualquer tempo, mediante comunicação prévia de 90 dias aos Clientes. As alterações estarão disponíveis nos canais de comunicação disponibilizados pela LATAM e pelas empresas parceiras.

**2.5** As regras de acúmulo de pontos Multiplus adquiridas por meio de voos da LATAM observarão as regras abaixo especificadas:

**2.5.1** Para voos domésticos, em território Brasileiro, a quantidade de pontos Multiplus a acumular será atribuída com base no valor da tarifa paga e trecho voado pelo Cliente. O fator de acúmulo de pontos será determinado pelo país de residência e pelas categorias do Cliente no Programa. Para residentes no Brasil: (I) LATAM: acúmulo de 2,5 pontos por cada Real Gasto, (II) GOLD: acúmulo de 4 pontos por cada real gasto, (III) PLATINUM: acúmulo de 6 pontos por cada real gasto, (IV) BLACK: acúmulo de 7 por cada real gasto, (II) BLACK SIGNATURE: acúmulo de 8 pontos por cada real gasto. Mais informações estão disponíveis no site [www.latam.com](http://www.latam.com). Para compras realizadas em outras moedas, será convertida em Dólar e, em seguida, em Real, de modo que o cálculo de Pontuação será de acordo com o valor da tarifa paga, conforme exposto acima. A conversão para o Real ocorrerá mediante incidência do câmbio oficial IATA de fechamento no dia da compra. Para os clientes das Categorias Black Signature, Black e Platinum, haverá Pontuação mínima de 500 pontos em voos domésticos dentro do território Brasileiro.

**2.5.2** Para voos internacionais, com origem ou destino no território brasileiro, a quantidade de pontos Multiplus a acumular será atribuída com base no valor da tarifa paga em dólares voado pelo Cliente. O fator de acúmulo de pontos será determinado pelo país de residência e pelas categorias do Cliente no Programa. Para residentes no Brasil: (i) LATAM: acúmulo de 5 pontos por cada Dólar Gasto, (II) GOLD: acúmulo de 8 pontos por cada Dólar gasto, (III) PLATINUM:

acúmulo de 10 pontos por cada Dólar gasto, (IV) BLACK: acúmulo de 11 por cada Dólar gasto, (II) BLACK SIGNATURE: acúmulo de 12 pontos por cada Dólar gasto. Mais informações estão disponíveis no site [www.latam.com](http://www.latam.com). Para compras realizadas em outras moedas, será convertida em Dólar de modo que o cálculo de Pontuação será de acordo com o valor da tarifa paga, conforme exposto acima. A conversão para Dólar ocorrerá mediante incidência do câmbio oficial IATA do dia da compra.

**2.5.3** O país de residência do Cliente deve estar devidamente atualizado no cadastro do Programa.

**2.6** O lançamento da Pontuação na conta do Cliente por viagens aéreas realizadas em voos LATAM será efetuado dentro do prazo máximo de 7 dias úteis contados da data do voo, desde que o Cliente tenha obedecido aos procedimentos instituídos neste Regulamento e o número LATAM Fidelidade seja registrado no ato da compra ou durante o check-in. O prazo ora estabelecido poderá ser prorrogado para que possam ser realizadas as devidas validações pela LATAM.

**2.7** Pontuação por compra de produtos da LATAM TRAVEL: por meio da parceria firmada pela LATAM e LATAM TRAVEL, o Cliente poderá receber Pontos do Programa na aquisição de roteiros turísticos completos e demais produtos oferecidos pela LATAM TRAVEL. A LATAM não tem qualquer responsabilidade pelos serviços ou produtos oferecidos pela LATAM TRAVEL.

**2.7.1** Compete à LATAM TRAVEL prestar todas as informações e esclarecimentos sobre a parceria aos seus Clientes, especialmente as relativas a prazos para crédito da Pontuação, condições para transferência de pontos adquiridos na forma veiculada pela LATAM TRAVEL, e a equivalência do valor dos produtos ou serviços com os Pontos do Programa LATAM Fidelidade.

**2.8** Na ocasião da sua apresentação no check-in para os voos LATAM, o Cliente deve, obrigatoriamente, apresentar seu Cartão físico ou virtual, utilizando o aplicativo para celular LATAM Airlines. Em caso de ausência do seu cartão, o Cliente deve informar o seu CPF ou número de participante no programa LATAM Fidelidade para o registro da Pontuação respectiva, sob pena de perda do direito à mesma.

**2.8.1** Para controle e/ou solicitação de análise para a inserção manual da Pontuação, o Cliente deve manter em seu poder uma via da passagem aérea e os respectivos cartões de embarque, bem como a documentação relativa ao pagamento das faturas do cartão de crédito, quando este for utilizado como meio de pagamento. Esses documentos deverão ser obrigatoriamente apresentados em casos de reclamações sobre qualquer vantagem ou benefício do Programa. Na eventualidade da Pontuação não ter sido lançada ou registrada no Programa, ou caso haja discordância, o Cliente deverá encaminhar à LATAM cópias dos documentos referidos acima, no prazo máximo de 06 (seis) meses, contados do evento em questão, para análise de sua solicitação. Decorrido este prazo sem qualquer manifestação expressa, haverá a perda do direito ao(s) ponto(s).

**2.9** A Pontuação é cumulativa na conta Multiplus do Cliente, ou seja, todos os pontos adquiridos através de voos LATAM, compras na LATAM TRAVEL, compras com o TAM ITAUCARD e parceiros da rede Multiplus estarão disponíveis em uma única conta Multiplus do cliente, ficando a critério exclusivo da LATAM agregar promoções especiais, por períodos determinados, no decorrer da vigência do Programa, tanto para o acúmulo quanto para a realização do resgate de Passagens-Prêmio, sendo que referidas promoções poderão ser divulgadas no site da LATAM, bem como em campanhas de e-mail marketing e, dependendo do caso, na mídia em geral.

**2.10** Não serão pontuadas as passagens aéreas emitidas com tarifa promocional específica ou reduzida; em decorrência de determinados acordos comerciais, financeiros ou judiciais; em voos não regulares; por cortesia; por outras empresas aéreas, sem o devido endosso à LATAM; em voos realizados por empresas que não tenham acordo de parceria de programa de fidelização com a LATAM; para funcionários e/ou terceiros em viagem a serviço, a serem prestados para a LATAM, ou para empresas a ela coligadas ou afiliadas.

**2.11** A LATAM se reserva o direito de cancelar a Pontuação originada de passagens aéreas consideradas irregulares, bem como de suspender o resgate da Pontuação de Clientes inadimplentes ou com algum outro tipo de irregularidade com a LATAM.

### **3. Resgate da pontuação**

**3.1** Os Pontos Multiplus obtidos pelo Cliente na forma prevista neste Regulamento serão lançados automaticamente na conta Multiplus do Cliente e poderão ser resgatados pelo Cliente da seguinte forma: (i) emissão de Passagem-Prêmio para ser utilizada nos voos regulares LATAM ou nas empresas aéreas parceiras, (ii) mudança de classe de serviço quando a passagem for comprada por tarifa cheia, ou em tarifas determinadas pela LATAM e (iii) pagamento de taxas administrativas relacionadas, exclusivamente, ao Programa, conforme item 3.9, não sendo permitida a utilização de pontos para pagamento de taxas de embarque ou quaisquer outras taxas governamentais. A LATAM poderá, a qualquer momento, lançar novas formas de resgates da Pontuação, substituir ou modificar as atuais mediante prévia comunicação com 90 dias de antecedência. Os Pontos Elite obtidos pelo Cliente na forma prevista neste Regulamento também serão lançados automaticamente na conta do Cliente, porém não serão válidos para resgate de prêmios.

**3.1.1** A emissão da Passagem-Prêmio poderá ser realizada nas lojas LATAM, na central de Vendas ou mediante a utilização da plataforma Multiplus acessível pelo site [www.pontosmultiplus.com.br](http://www.pontosmultiplus.com.br).

**3.2** O resgate deverá ser realizado mediante a utilização de uma senha pessoal cadastrada pelo próprio Cliente no momento do seu cadastro no Programa. A senha e os dados cadastrais do Cliente poderão ser alterados a qualquer momento pelo Cliente, conforme instruções da Multiplus. O resgate será realizado mediante a Pontuação mínima necessária para a emissão de Passagem-Prêmio, conforme informado por meios de comunicação do Programa.

**3.2.1** A LATAM não será responsável pelo mau uso do número e da senha de resgate, incluindo, mas não se limitando a, hipóteses de perda, furto ou extravio por qualquer meio ou forma. O uso indevido dos dados de acesso será de exclusiva responsabilidade do Cliente, incluindo a responsabilidade por prejuízos em decorrência da utilização indevida por terceiros, eximindo a LATAM e a Multiplus de qualquer responsabilidade por tais atos.

**3.2.2** No momento do resgate também poderá ser solicitada a inserção de um código de autorização, a ser enviado para o telefone do Cliente mantido em seu cadastro. O Cliente compromete-se a manter seus telefones de contato, endereço incluindo país de residência e seu endereço de e-mail devidamente atualizados (conforme processo de atualização descrito no item 1.4), bem como manter o código de autorização recebido sob estrito sigilo, não o divulgando,



fornecendo ou compartilhando por qualquer meio ou forma.

**3.3** Para a emissão de uma Passagem-Prêmio é obrigatório que a Pontuação tenha sido lançada a favor do Cliente e que a mesma esteja dentro do prazo de validade, qual seja, o período de 02 (dois) anos contados da data da ocorrência da Pontuação mais antiga.

**3.3.1** Todas as regras para emissão de Passagens-Prêmio em nome do próprio Cliente são válidas e aplicáveis também para a hipótese de emissão de Passagens-Prêmio pelo Cliente para terceiros.

**3.3.2** O Cliente receberá comunicações da LATAM e Multiplus através de seus canais, informando aos Clientes seu saldo de pontos e informações relativas ao Programa. O Cliente também poderá consultar a LATAM ou a Multiplus, através de seus canais de comunicação, para acompanhar seu saldo de pontos, além de obter outras informações relativas ao presente Programa.

**3.4** Com a antecedência aplicável, o Cliente deverá efetuar e confirmar sua reserva no voo da LATAM de seu interesse, informando, obrigatoriamente, que irá utilizar Pontuação decorrente deste Programa e indicar a data e horário do voo e classe de sua escolha na aeronave. A reserva será realizada exclusivamente nas classes de reservas específicas para este tipo de utilização, ficando a mesma condicionada à quantidade de pontos disponíveis na conta do Cliente para emissão e/ou da disponibilidade de assentos no voo e na data escolhidos, dessa forma, caso o Cliente não possua saldo suficiente para emissão ou a classe de reserva para utilização de Passagem-Prêmio não esteja disponível no voo escolhido pelo Cliente, a reserva não poderá ser realizada, mesmo havendo disponibilidade de lugar em outras classes de reserva. Após a reserva, a emissão da Passagem-Prêmio será imediata.

**3.4.1** Todos os destinos operados pela LATAM estarão disponíveis para resgate com 365 dias de antecedência à data do voo. Os destinos operados pelas companhias aéreas parceiras estarão disponíveis para resgate conforme regra da própria companhia aérea parceira.

**3.5** O Cliente tem conhecimento que a Pontuação necessária para obtenção das vantagens deste Programa poderá variar em função de diversos fatores, tais como: trechos, número de conexões disponíveis no trecho escolhido, voos, datas, aeronaves, classes de serviço, tarifas, períodos de baixa e alta estação, canais de vendas que vierem a ser por ele escolhidos, dentre outros. Caberá ao Cliente se informar previamente nos canais de comunicação disponibilizados pela LATAM sobre as tabelas de Pontuação, conforme item 3.5.2 abaixo.

**3.5.1** Para resgate de Passagens-Prêmios em voos LATAM, diferentes tipos de perfis de resgate estarão disponíveis, conforme regras disponíveis nos canais de comunicação da LATAM e no site da Multiplus disponível em [www.pontosmultiplus.com.br](http://www.pontosmultiplus.com.br).

**3.5.2** As tabelas de Pontuação necessárias para a obtenção das vantagens e benefícios deste Programa e o lançamento de promoções que envolvam o Programa serão divulgados pela LATAM aos Clientes por meio de seu site [www.latam.com](http://www.latam.com), do site da Multiplus ([www.pontosmultiplus.com.br](http://www.pontosmultiplus.com.br)), de correspondência, propaganda ou dos demais meios de comunicação de que a LATAM e Multiplus dispuserem, podendo estas tabelas serem alteradas no decorrer do Programa, mediante comunicação prévia ao Cliente com 90 dias de antecedência, salvo em relação às tabelas promocionais.

**3.6** Tanto para resgates de Pontuação realizados para voos operados pela própria LATAM,

quanto para viagens operadas por outras empresas aéreas parceiras da LATAM, o Cliente poderá emitir a passagem nos trechos somente de ida ou ida e volta.

**3.7** O Cliente poderá efetuar o pagamento da passagem em uma cabine e embarcar em cabine imediatamente superior, premium economy ou premium business, através do resgate de sua Pontuação como prêmio através do produto “Upgrade com Pontos”. Para tanto, a passagem original deverá ser comprada pelo valor da tarifa cheia, ou em tarifas determinadas pela LATAM, sendo exigida ainda uma determinada Pontuação, dependendo das condições do trecho, da classe tarifária disponível e data escolhidos para a viagem.

**3.8** Dentro do seu período de validade, os bilhetes de Passagem-Prêmio permitirão: (i) a substituição do trecho, do voo e da data mediante pagamento de taxa administrativa aplicável ao perfil de resgate escolhido que estará comunicada no momento da compra, a ser paga pelo Cliente quando da emissão do novo bilhete, sendo que os pontos Multiplus a serem reutilizados devem estar dentro da validade de 2 (dois) anos; e (ii) o cancelamento dos bilhetes de passagens válidos e não utilizados, com o reembolso da Pontuação respectiva, desde que dentro da validade de 2 (dois) anos, na conta Multiplus do Cliente, descontada a taxa administrativa aplicável ao perfil de resgate escolhido. Para tanto, a Pontuação utilizada para a obtenção do bilhete a ser cancelado deverá estar dentro de sua validade, nos termos deste Programa.

**3.9** Em qualquer hipótese a Pontuação necessária para a obtenção das vantagens deste Programa deverá ter sido obtida por um único titular, sendo que o beneficiário da Passagem-Prêmio poderá ser o próprio titular ou terceiro por ele indicado.

**3.10** O Cliente deverá arcar com o pagamento da taxa de embarque, cuja cobrança é determinada pelas autoridades aeronáuticas competentes, e com as demais taxas oficiais e tributos de qualquer natureza que porventura venham a ser instituídos por autoridades nacionais e/ou internacionais, bem como com o pagamento de valores adicionais de emissão decorrentes de serviços prestados por canais disponibilizados pela LATAM para emissão da Passagem-Prêmio.

**3.11** Passagens-Prêmio emitidas mediante resgate da Pontuação em voos LATAM e de parceiros deverão ser utilizadas no prazo máximo e improrrogável de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias contados da data da sua emissão. A não utilização do bilhete de passagem nos prazos estipulados implicará a perda da validade do mesmo e, conseqüentemente, perda da respectiva Pontuação.

## **4. Trechos**

**4.1** Será considerado 01 (um) Trecho as conexões, com troca de aeronave, que um voo possui até o destino final, ou seja, a cada parada será contabilizado um Trecho até o destino final. Por exemplo, um Trecho com partida no aeroporto A, conexão em aeroporto B e destino final em aeroporto C. Neste caso serão contabilizados 02 (dois) Trechos (de “A” à “B” e de “B” à “C”). Escalas sem troca de aeronave não são consideradas como Trecho.

**4.2** Não serão considerados novos trechos de voos os casos que não estiverem previstos na regra acima.

## 5. Modalidades dos Cartões LATAM Fidelidade

**5.1** Existem 05 (cinco) Modalidades de Cartão LATAM Fidelidade, são eles: LATAM, GOLD, PLATINUM, BLACK e BLACK SIGNATURE. A LATAM poderá, a qualquer momento, lançar novas modalidades e/ou categorias de Cartão, substituindo ou modificando as atuais, mediante prévia comunicação aos Clientes.

**5.1.1** Fica estabelecido que, em razão da adesão da LATAM à aliança global de empresas aéreas oneworld, as modalidades BLACK SIGNATURE e BLACK serão equiparadas à categoria “Emerald” da oneworld, a modalidade PLATINUM será equiparada à categoria “Sapphire” da oneworld, e a modalidade GOLD será equiparada à categoria “Ruby” da oneworld.

**5.2** A partir de 01 de janeiro de 2017, para ser promovido ou para manter-se na mesma Modalidade de Cartão, o Cliente deverá ter acumulado entre 01 de janeiro a 31 de dezembro (“Ano Calendário”), no mínimo a seguinte Pontuação (Pontos Elite) exclusivamente em voos LATAM e oneworld: (i) 10.000 Pontos Elite para o GOLD; (ii) 40.000 Pontos Elite para o PLATINUM; (iii) 100.000 Pontos Elite para o BLACK; e (iv) 150.000 Pontos Elite acumulados somente em voos LATAM para o Black Signature.

**5.2.1** A partir de 11/01/2018, os membros do Clube Multiplus que atenderem todos os requisitos definidos na regra do produto serão enquadrados na categoria GOLD enquanto fizerem parte desse programa, conforme regulamento disponível em <https://promo.multiplusfidelidade.com.br/clubemultiplus/regulamento/clubemultiplus.pdf> e, caso deixem de fazer parte do Clube Multiplus ou não se enquadrarem nas regras do referido produto, deverão seguir as regras deste Regulamento para serem elegíveis ou manterem-se na mesma categoria.

**5.2.2** Caso o Cliente não atinja a Pontuação em voos necessária para ser promovido ou para manter-se na mesma Modalidade de Cartão, um segundo critério de avaliação será considerado: a quantidade de trechos pagantes LATAM realizados no mesmo Ano Calendário, sendo, no mínimo: (i) 10 trechos em voos LATAM para o GOLD; (ii) 24 trechos em voos LATAM para o PLATINUM; (iii) 100 trechos em voos LATAM para o BLACK; e (iv) 125 trechos em voos LATAM para o Black SIGNATURE.

**5.2.3** A partir de 01 de janeiro de 2017, caso o Cliente não atinja a Pontuação em voos necessária para ser promovido ou para manter-se na mesma Modalidade de Cartão, ou não atingir a quantidade de trechos necessária, um terceiro critério de avaliação será considerado: o Cliente deverá ter acumulado no mesmo Ano Calendário, no mínimo, a seguinte Pontuação exclusivamente em voos LATAM ou oneworld, acrescido da quantidade de trechos pagantes LATAM realizados, sendo, no mínimo: (i) 60.000 Pontos Elite mais 6 trechos em cabine superior LATAM (Premium Economy ou Premium Business em voos com distância superior a 1.000 milhas partindo do Brasil) para o BLACK; e (ii) 120.000 Pontos Elite mais 12 trechos em cabine superior LATAM (Premium Economy ou Premium Business em voos com distância superior a 1.000 milhas partindo do Brasil) para o BLACK SIGNATURE.

**5.2.4** Poderá ocorrer o rebaixamento de modalidades (“downgrade”), que se dará sempre de uma modalidade superior para a imediatamente inferior, de acordo com uma avaliação a ser feita anualmente pela LATAM, considerando-se a Pontuação acumulada durante 01 (um) Ano Calendário.

**5.2.5** Os itens supra citados, que preveem as regras para ser promovido ou para manter-se na mesma Modalidade de Cartão, serão aplicáveis somente para os Clientes residentes do Brasil. Para demais países de residência, exceto o Brasil, as regras vigentes estão disponíveis no site local da empresa, na sessão de regras do programa de fidelidade.

**5.3** O Programa poderá oferecer benefícios e serviços exclusivos para cada Modalidade de Cartão, que serão comunicados aos Clientes através dos canais de comunicação LATAM e em quaisquer oportunidades, sempre que necessário.

**5.4** Os Clientes terão acesso aos benefícios do Programa: (i) por meio do respectivo número do participante ou; (ii) número do CPF, ou; (iii) através da apresentação do cartão virtual disponibilizado pelo Aplicativo LATAM Airlines ou; (iv) através do site [www.latam.com](http://www.latam.com) ou; (v) pela Central de Atendimento telefone 4002-5700 (capitais) e 0300 570 5700 (todo o Brasil); não havendo a possibilidade de impressão de cartão físico.

## **6. Política de uso e privacidade**

**6.1** Por meio da aceitação do presente Regulamento, o Cliente consente, de forma livre, expressa e informada, com os procedimentos de coleta, uso, armazenamento, tratamento e exclusão dos seus dados, nos exatos termos abaixo informados.

**6.1.1** A LATAM poderá compartilhar todas as informações fornecidas pelo Cliente para outras empresas do Grupo LATAM Airlines, as quais podem estar situadas fora do Brasil, assim como tais informações poderão ser armazenadas no Brasil ou em outro país.

**6.1.2** A LATAM coletará todas as informações fornecidas pelo Cliente quando de seu cadastro no Programa, tais como, mas não se limitando a, nome, endereço, telefone, endereço de e-mail, bem como qualquer outra informação pelo Cliente disponibilizada quando de seu cadastro no Programa e durante a utilização do mesmo.

**6.1.3** A LATAM poderá, ainda, ter acesso a outras informações acerca do Cliente, relacionadas ao Programa, como, por exemplo, dados disponibilizados por operadores de cartões de crédito e empresas aéreas parceiras, para os fins de computo de pontos na conta do Cliente.

**6.1.4** As informações coletadas serão utilizadas para a prestação dos serviços fornecidos pela LATAM por meio do Programa, bem como para operar, manter, prover e aprimorar o Programa e outros serviços fornecidos pela LATAM. Além disso, a LATAM poderá utilizar as informações coletadas para fins publicitários referentes à divulgação de seus serviços aos Clientes do Programa, com o que o Cliente concorda e autoriza.

**6.1.5** O Usuário poderá manifestar seu interesse em não receber newsletters e outros materiais publicitários remetidos pela LATAM a qualquer momento, bastando, para isso, clicar no link de cancelamento contido no corpo da própria newsletter.

**6.1.6** Assim, por meio deste Regulamento, o Usuário concede seu consentimento livre, expresso e informado de que as informações coletadas poderão ser compartilhadas e utilizadas e armazenadas por terceiros, nas seguintes hipóteses: (i) de necessidade de compartilhamento de dados com empresas parceiras, incluindo a Multiplus, operadoras de cartões de crédito e companhias aéreas, para fins de cômputo da Pontuação do Cliente no Programa; (ii) para a proteção dos interesses da LATAM em qualquer tipo de conflito; (iii) de transações e alterações

societárias envolvendo a LATAM, hipótese em que a transferência das informações será necessária para a continuidade dos serviços; e (iv) mediante ordem judicial ou pelo requerimento de autoridades administrativas que detenham competência legal para sua requisição.

**6.2** Mediante solicitação do Cliente os dados de cadastro por ele fornecidos poderão ser excluídos pela LATAM. Tal exclusão, no entanto, acarretará no fim da adesão do Cliente ao Programa, bem como na exclusão de todos os pontos acumulados, sem que nenhuma indenização seja devida ao Cliente. Ainda, após a exclusão, a LATAM armazenará os dados coletados pelo tempo de guarda exigido pela legislação brasileira.

## **7. Validade do programa**

**7.1** O Programa permanecerá válido indeterminadamente, podendo ser alterado a critério da LATAM, mediante comunicação prévia aos clientes com 90 (noventa) dias de antecedência. No caso de alteração, a Pontuação lançada em favor do Cliente, as Passagens-Prêmio já emitidas, bem como as Passagens Prêmio emitidas em nome daquele ou de pessoas por ele indicadas, durante a vigência deste Regulamento, permanecerão válidos pelos respectivos prazos já indicados neste Regulamento.

**7.2** Este Regulamento será regido e interpretado de acordo com a legislação brasileira.

**7.3** O Transporte Aéreo decorrente da utilização de Passagem-Prêmio ou do resgate da Pontuação é regulado pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº. 7.565/86), pela Convenção de Montreal (Decreto nº. 5.910/06), pelas Portarias e Resoluções da Agência Nacional de Aviação Civil e demais legislações aplicáveis.

**7.4** O presente Regulamento encontra-se devidamente registrado no 1º Ofício de Registro de Títulos e Documentos da Cidade de São Paulo, substituindo e cancelando os anteriores registrados.

## **8. Validade do regulamento**

**8.1** Este regulamento entra em vigor a partir do dia 09/05/2018.