

PROGRAMA LATAM PASS

1. CONDIÇÕES GERAIS
2. ACÚMULO DE PONTOS LATAM PASS E PONTOS QUALIFICÁVEIS
3. RESGATE DE PONTOS
4. MODALIDADES DE CARTÕES LATAM PASS
5. VALIDADE DO PROGRAMA E DOS TERMOS E CONDIÇÕES

1. CONDIÇÕES GERAIS

O Programa LATAM Pass (“Programa”), desenvolvido pelas empresas TAM LINHAS AÉREAS S.A. (“LATAM”), inscrita no CNPJ sob o nº 02.012.862/0001-60, e PRISMAH FIDELIDADE LTDA. (“PRISMAH”), inscrita no CNPJ sob o nº 16.549.589/0001-11, busca incentivar a utilização dos serviços de transporte aéreo LATAM pelo Cliente, além de permitir que o Cliente possa obter benefícios através de sua recorrência no consumo de produtos e/ou serviços oferecidos por empresas vinculadas ao Programa (doravante “Parceiros”), conforme descrito no presente “Termos e Condições”.

A Rede MULTIPLUS, desenvolvida pela Multiplus S.A. (“MULTIPLUS”), inscrita no CNPJ sob o nº 11.094.546/0001-75, empresa incorporada em 31 de maio de 2019 pela LATAM, terá o seu Regulamento unificado ao Regulamento LATAM PASS, a partir de 30 de setembro de 2019, passando o Regulamento de ambos os Programas a se denominar “Termos e Condições do Programa Latam Pass” ou “Termos e Condições”. Com a unificação, haverá a transmissão integral de todos os direitos e obrigações estabelecidos por ambos os Programas, bem como a manutenção do saldo de pontos existente.

Após a incorporação da MULTIPLUS, LATAM e PRISMAH passaram conjuntamente a realizar a gestão do Programa de Fidelidade, sendo que LATAM centralizará a administração das operações de (i) acúmulo em todos os segmentos ofertados pelo Programa e (ii) resgate de passagens aéreas na LATAM, seus parceiros oneworld e demais alianças comerciais aéreas e a PRISMAH será responsável pela (i) administração dos direitos de resgate e (ii) realização da troca de Pontos pelos demais produtos e serviços disponíveis pelo Programa aos seus Clientes.

1.1 Inscrição ao Programa. Para aderir ao Programa, o Cliente deverá realizar sua inscrição por meio do site www.latampass.com (“Site”) ou por outros meios divulgados pela LATAM, sendo permitida uma única inscrição por Cliente.

1.2 Adesão do Cliente. Toda e qualquer pessoa física, maior de 02 (dois) anos de idade, que tenha realizado o seu cadastro na LATAM e/ou na Rede Multiplus (“Cliente”) poderá aderir ao Programa, mediante aceitação plena e irrestrita dos Termos e Condições do Programa. Caso o Cliente seja relativamente incapaz (maior de 16 anos e menor de 18 anos) ou absolutamente incapaz (menor de 16 anos), a sua adesão ocorrerá por intermédio de seus pais ou responsável legal, respondendo estes pelos seus atos perante o Programa, inclusive em caso de conduta ilícita, de acordo com a legislação vigente.

1.3 Número do Cliente. O número do Cliente no Programa será o seu CPF. Para Clientes que não possuam CPF, será criado um número de 12 (doze) dígitos, informado no momento do cadastro.

1.4 Informações do Cliente. O Cliente é responsável pelo conhecimento e aceitação dos Termos e Condições e pelas informações prestadas à LATAM, devendo atualizadas e completas todas as informações cadastrais, sob pena de não poder usufruir dos benefícios do Programa. A LATAM não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, por quaisquer danos ou prejuízos decorrentes de informações incorretas apresentadas pelo Cliente.

1.5 País de Residência do Cliente. Nos países em que haja atuação do Programa, os Termos e Condições poderão apresentar distinções, de acordo com exigências da legislação local. O Cliente deverá aderir ao Programa de seu país de residência no momento do cadastro e, em caso de alteração de endereço, manter atualizado o seu país de residência no cadastro do Programa.

1.6 Alteração de País de Residência. As alterações relativas ao país de residência poderão ocorrer desde que observado o intervalo de 06 (seis) meses entre tais solicitações, mediante apresentação dos documentos comprobatórios. A alteração de residência de país implicará na transferência do cadastro do Cliente para o novo país de residência, sendo que, a partir da alteração, o Cliente aceitará, de forma plena e irrestrita, os Termos e Condições específicos do Programa do novo país de residência. A depender do país de residência será adotada a nomenclatura de “pontos” ou “milhas” e outras regras do Programa local.

1.7 Criação e Alteração de Senha. No momento do cadastro, será solicitada a criação de uma senha, conforme regras de segurança da LATAM. A emissão de nova senha poderá ser realizada a qualquer tempo pelo próprio Cliente.

1.8 Informações de Uso Pessoal do Cliente. As informações de login, senha e número LATAM Pass são de uso pessoal, intransferível e de exclusivo conhecimento do Cliente, sendo seu dever mantê-las sob estrito sigilo, não as divulgando, fornecendo ou compartilhando, por qualquer meio ou forma. Caso o Cliente 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 LATAM por qualquer uso indevido.

1.9 Aceitação dos Termos e Condições. Antes de aderir, o interessado deverá ler integralmente os Termos e Condições e, após, confirmar sua adesão livre, expressa e espontânea às disposições do Programa. No caso de qualquer discordância, total ou parcial, com os Termos e Condições, o Cliente deverá abster-se de efetuar o seu cadastro na LATAM ou deixar de participar do Programa.

1.10 Registros de Aceitação. Para fins de demonstração da validade da aceitação dos Termos e Condições pelo Cliente, a LATAM poderá armazenar registros de sua aceitação no ato de seu cadastro e durante o período de vínculo com o Programa e de outras transações realizadas.

1.11 Minha Conta. O ambiente da “Minha Conta” reúne todas as informações sobre o Cliente, incluindo dados cadastrais, saldo e extrato de pontos, prazo de validade dos mesmos, produtos e promoções disponíveis, sendo de responsabilidade do Cliente consultá-las no Site.

1.12 Benefícios do Programa. Os Clientes também poderão acumular e/ou resgatar pontos LATAM Pass em Parceiros do Programa, nos segmentos de transporte aéreo, instituições financeiras, postos de combustíveis, varejo, hotelaria, serviços de turismo e entretenimento, dentre outros, conforme divulgado no Site.

1.13 Vedação à Cessão de Pontos. Os Pontos acumulados pelos Clientes são pessoais e intransferíveis, sendo expressamente vedada a sua cessão a terceiros, a qualquer título, exceto em caso na contratação de produtos específicos para transferência de Pontos LATAM Pass. No caso de falecimento do Cliente, serão encerrados a sua conta, o saldo de pontos existente e eventuais Passagens Prêmio emitidas em caso de alteração.

1.14 Cancelamento e Alterações ao Regulamento. A LATAM poderá cancelar ou alterar o Programa e seus Termos e Condições, mediante comunicação prévia de 90 (noventa) dias, incluindo os acordos de parceria no segmento aéreo e novas formas de resgate de Passagens Prêmios.

1.15 Cancelamento de Cadastro. O Cliente poderá solicitar, a qualquer tempo, o cancelamento do seu cadastro, nos canais autorizados da LATAM. Ao solicitar o cancelamento do cadastro, o Cliente aceita que o seu saldo de Pontos será cancelado, não cabendo nenhum tipo de reembolso, indenização ou qualquer reivindicação sobre o mesmo.

1.16 Suspensão e Exclusão de Cadastro. Serão suspensos e/ou excluídos do Programa todos os

Clientes que venham a infringir os Termos e Condições e/ou a legislação vigente, 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 relacionadas.

1.17 Hipóteses de Infração. Uma vez não ser possível elencar todas as hipóteses de infração aos Termos e Condições e de atos de má-fé, fraude ou ardil ao Programa, abaixo são indicadas algumas hipóteses meramente exemplificativas:

- (a) as práticas ilegais ou contrárias aos Termos e Condições;
- (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-Prêmio;
- (e) o fornecimento de informações falsas ou inexatas para a realização de transações do Programa;
- (f) o fornecimento do número LATAM Pass e senha do Programa a terceiros; e
- (g) outras hipóteses não elencadas no presente item, mas identificadas pela LATAM como irregulares e contrárias ao funcionamento do Programa.

1.17.1 Na ocorrência das hipóteses elencadas acima, dentre outras classificadas como irregulares, a LATAM poderá suspender o Cliente por um período de 06 (seis) meses ou, a depender da gravidade da situação, excluí-lo do Programa. Em caso de reincidência de qualquer das hipóteses acima, o Cliente poderá ser excluído definitivamente do Programa. A penalidade será aplicada tanto ao Cliente que praticou quaisquer dos atos acima, quanto ao Cliente que o auxiliou ou contribuiu para a prática, em violação ao disposto nos Termos e Condições.

1.17.2 Durante o período de suspensão do Cliente no Programa, o prazo de validade dos Pontos acumulados fluirá regularmente, com vencimento dos Pontos na data apazada, conforme contagem da data original do Acúmulo.

1.17.3 A exclusão é penalidade definitiva, que implica na perda de todos os direitos relacionados ao Programa de modo irreversível, incluindo os benefícios de categoria do Programa, tais como

embarque preferencial, bagagem adicional, upgrade de cabine, acesso à sala VIP e à reserva de assento sem custo, dentre outras vantagens e no cancelamento do saldo de pontos, independentemente da adoção de medidas judiciais cabíveis.

1.18 Cancelamento de Pontuação por Irregularidade. A LATAM se reserva, a seu critério, o direito de cancelar a pontuação obtida de passagens aéreas e compras consideradas irregulares, bem como suspender o resgate da pontuação de Clientes inadimplentes ou com algum outro tipo de irregularidade junto ao Programa e aos Parceiros.

1.19 Responsabilidade do Cliente. Em caso de dano ou prejuízo à LATAM e a terceiros, o Cliente ficará obrigado a indenizar pelos prejuízos suportados, além das penalidades previstas nos Termos e Condições e na legislação vigente.

1.20 Conversão em Dinheiro. Em nenhuma hipótese, os Pontos acumulados serão convertidos total ou parcialmente em dinheiro, seja como crédito em conta ou saque em pecúnia.

2. ACÚMULO DE PONTOS LATAM PASS E PONTOS QUALIFICÁVEIS

2.1. Acúmulo de Pontos LATAM Pass e Pontos Qualificáveis. A pontuação obtida pelos Clientes será computada na Minha Conta, conforme regras do Programa e Parceiros cadastrados, disponíveis no Site.

2.2. Pontos LATAM Pass. Os pontos LATAM Pass poderão ser acumulados pelo Cliente, devidamente cadastrado e que tiver aderido ao Programa, da seguinte forma: (i) em voos LATAM, oneworld e alianças; (ii) pela contratação do Clube LATAM Pass; (iii) pela aquisição de produtos e/ou serviços dos Parceiros do Programa; (iv) pela contratação de produtos de facilidades, como Compra, Renovação e Transferência de Pontos LATAM Pass e outros disponíveis no Site; e (v) pela aquisição de produtos e serviços da LATAM Travel; todos de acordo com as regras em vigor no momento da compra.

2.3. Pontos Qualificáveis para Definição de Categoria. O Cliente acumulará Pontos Qualificáveis para qualificação das diversas categorias do Programa, de acordo com a tarifa paga e a rota voada, dentro do prazo de 1 (um) ano calendário, ou seja, de 1º de janeiro e 31 de dezembro, conforme regras aplicáveis no ato da aquisição da passagem aérea. As metas para qualificação às categorias Elite do programa LATAM Pass serão informadas no Site.

2.4. Titular do Acúmulo de Pontos LATAM Pass e Pontos Qualificáveis. Os Pontos LATAM Pass e Pontos Qualificáveis são pessoais e intransferíveis, sendo atribuídos exclusivamente (i) aos Clientes que realizarem a viagem e informarem em seu número LATAM Pass; (ii) aos Clientes

que atenderem às regras dos diversos Parceiros, conforme divulgado no Site. No caso do transporte aéreo, o Programa não beneficiará a fonte pagadora da passagem aérea, mas o passageiro titular.

2.5. Pontos acumulados em Companhias Aéreas Parceiras. Ao voar nas companhias aéreas oneworld e parceiras, os Clientes poderão também acumular Pontos Qualificáveis e Pontos LATAM Pass, desde que o Cliente informe à companhia aérea parceira o seu número LATAM Pass, conforme as regras de cada empresa. O Cliente poderá acumular Pontos LATAM Pass para as utilizar em resgate de prêmios e Pontos Qualificáveis para atingir as categorias Elite do Programa. Da mesma forma, esta regra também se aplica aos Clientes que voando LATAM, escolhem pontuar nas companhias áreas oneworld e parceiras. As regras de pontuação e qualificação das companhias aéreas oneworld e parceiras poderão ter modelo próprio de qualificação.

2.6. Não Elegibilidade de Pontuação. Não serão elegíveis ao Acúmulo de Pontos LATAM Pass e Pontos Qualificáveis os trechos de voos realizados com Passagens Prêmio, com tarifa promocional ou reduzida, em rotas não regulares ou gratuitos, por companhias aéreas sem acordo de parceria, o pagamento de quaisquer impostos e taxas aeroportuárias, ou de qualquer outra natureza, multas e penalidades, assim como os serviços adicionais, como bagagens, assentos LATAM+, dentre outros.

2.7. Regras para Acúmulo de Pontos LATAM Pass. A quantidade de Pontos LATAM Pass acumulada será atribuída com base no valor da tarifa paga e do trecho voado pelo Cliente. O fator de acúmulo de pontos LATAM Pass será determinado pelo país de residência e pela categoria do Cliente. Para compras realizadas em outras moedas, os valores serão convertidos em dólares americanos, com o cálculo da pontuação realizado de acordo com o valor da tarifa paga. A conversão em dólares americanos será de acordo com o câmbio oficial IATA no dia da compra. As informações encontrar-se-ão atualizadas no Site.

2.8. Regras para Acúmulo de Pontos Qualificáveis em Voos Domésticos. Para voos domésticos, a quantidade de Pontos Qualificáveis a acumular será atribuída com base no valor da tarifa paga e do trecho voado pelo Cliente, sendo o fator de acúmulo de Pontos Qualificáveis (i) no Brasil, de 2,5 Pontos Qualificáveis por real pago; (ii) na Colômbia, de 12 Pontos Qualificáveis por dólar americano pago; e (iii) nos demais países de 9 Pontos Qualificáveis por dólar americano pago.

2.9. Regras para Acúmulo de Pontos Qualificáveis em Voos Internacionais. Para voos internacionais, a quantidade de Pontos Qualificáveis a acumular será atribuída com base no valor da tarifa paga e do trecho voado pelo Cliente, sendo o fator de acúmulo de Pontos Qualificáveis de 6 Pontos Qualificáveis por dólar americano pago.

2.10. Prazo para Crédito de Pontos LATAM Pass e Qualificáveis em voos LATAM. O lançamento de pontuação de Voos LATAM ocorrerá na Conta do Cliente no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis a partir da data do voo, desde que o Cliente tenha informado seu número LATAM Pass no ato da reserva, compra ou check-in. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado, para que a LATAM possa realizar as devidas validações.

2.11. Prazo para Crédito de Pontos LATAM Pass em segmentos não aéreos. Os Pontos LATAM Pass acumulados pelo Cliente serão creditados em sua conta em até 60 (sessenta) dias corridos, conforme informação transmitida pelo Parceiro. Na hipótese de ausência ou discordância no montante de crédito de Pontos LATAM Pass, o Cliente deverá entrar em contato com o Parceiro. A LATAM não se responsabiliza por informações incorretas fornecidas por seus Parceiros.

2.12. Solicitação de Pontos. Para solicitar Pontos LATAM Pass e Pontos Qualificáveis de voos realizados, o Cliente deverá manter uma cópia da passagem aérea e respectivo cartão de embarque. Estes documentos deverão ser apresentados obrigatoriamente, em caso de reclamação. Caso a pontuação não tenha sido creditada no Programa ou houver divergências, o Cliente poderá enviar à LATAM nova solicitação, no prazo máximo de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias da data do voo. Alguns parceiros poderão definir prazos inferiores, como Malaysia Airlines e Iberia Airlines que limitam o prazo de envio de documentos a 180 (cento e oitenta) dias, conforme informações do Site. Esgotados os prazos, sem que tenha sido feita a solicitação, o Cliente perderá o direito aos Pontos LATAM Pass e Pontos Qualificáveis.

2.13. Disponibilização de Pontos. A pontuação de voos e de demais aquisições de Parceiros ficará disponível para utilização em uma única conta do Cliente.

2.14. Cobrança de taxa de transferência por Parceiros para o Programa. Os Parceiros poderão cobrar taxas para transferência de pontuação ao Programa, eximindo a LATAM de qualquer responsabilidade, seja direta ou indireta, subsidiária ou solidária pela cobrança das mesmas aos Clientes.

2.15. Cancelamento de Pontos LATAM Pass e Pontos Qualificáveis. A LATAM poderá cancelar o Acúmulo de Pontos LATAM Pass e Pontos Qualificáveis, em caso de solicitação do Parceiro ou se verificado que o voo não era elegível, não foi voado ou houve crédito irregular.

3. RESGATE DE PONTOS

3.1. Resgate de Pontos LATAM Pass. Os Pontos LATAM Pass obtidos pelo Cliente poderão ser resgatados por: (i) emissão de Passagem Prêmio para voos LATAM, aliança oneworld ou companhias aéreas parceiras; (ii) alteração de classe de serviço quando a passagem for comprada com tarifas determinadas pela LATAM; (iii) pagamento de taxas administrativas

relacionadas exclusivamente ao Programa; e (iv) produtos e/ou serviços oferecidos pelos Parceiros do Programa.

3.2. Pontuação para Resgate. A quantidade de Pontos LATAM Pass necessária ao resgate de benefícios poderá variar de acordo com a disponibilidade dos produtos e/ou serviços, campanhas promocionais e outras variáveis da LATAM, aliança oneworld, companhias aéreas parceiras e demais Parceiros. Os Pontos Qualificáveis obtidos pelo Cliente serão creditados na conta do Cliente para qualificação, mas não serão válidos para resgate de prêmios ou composição de saldo de pontos LATAM Pass.

3.3. Senha para Resgate. O resgate será realizado mediante a utilização de uma senha pessoal e intransferível cadastrada pelo Cliente, que poderá ser alterada a qualquer momento pelo Cliente. O resgate será realizado mediante a utilização da pontuação necessária para a emissão de prêmios, conforme regras do Programa.

3.4. Responsabilidade pela Guarda da Senha. A LATAM não será responsável pelo uso inadequado do número LATAM Pass e/ou senha, incluindo, mas não se limitando a, hipóteses de perda, furto, roubo 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 de qualquer responsabilidade por tais atos.

3.5. Código de Autorização. 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 e-mail devidamente atualizados, bem como manter o código de autorização recebido sob estrito sigilo, não o divulgando, fornecendo ou compartilhando por qualquer meio ou forma.

3.6. Validade dos Pontos LATAM Pass. Os Pontos LATAM Pass serão válidos para Resgate pelo período de 02 (dois) anos, a partir da data de voo ou do lançamento dos Pontos na Conta do Cliente, 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 Cliente obteve o direito ao Acúmulo de Pontos LATAM Pass, cujo crédito se realizará, conforme prazo de processamento do Parceiro.

3.6.1 Para determinados produtos e/ou campanhas promocionais, a LATAM poderá, a seu exclusivo critério, alterar o prazo de validade dos Pontos LATAM Pass previsto acima, sendo que tais exceções serão sempre comunicadas previamente ao Cliente, nos respectivos Termos e Condições dos referidos produtos e/ou campanhas promocionais.

3.7. Resgate de Passagem-Prêmio. A emissão da Passagem Prêmio poderá ser realizada no Site, na Central de Vendas e demais canais disponibilizados pela LATAM, de acordo com a disponibilidade de assentos. O resgate ficará condicionado à quantidade de pontos LATAM Pass disponíveis para emissão na conta do Cliente. Caso o Cliente não possua saldo suficiente para emissão de Passagem-Prêmio, a reserva não poderá ser realizada, mesmo havendo disponibilidade de assento. Após a reserva da disponibilidade, a emissão da Passagem-Prêmio será imediata.

3.7.1 Todos os destinos operados pela LATAM estarão disponíveis para resgate com 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias de antecedência à data do voo. Para destinos operados pelas companhias aéreas parceiras, serão aplicáveis regras próprias.

3.7.2 A pontuação necessária para o resgate de Passagem-Prêmio poderá variar em função de diversos fatores, tais como: trechos, número de conexões disponíveis no trecho escolhido, voos, datas, antecedência do resgate, aeronaves, classes de serviço, tarifas, períodos de baixa e alta estação, canais de vendas que vierem a ser escolhidos pelo Cliente, dentre outros. O Cliente poderá informar-se previamente nos canais de comunicação disponibilizados pela LATAM.

3.7.3 A efetiva emissão de Passagem-Prêmio se dará com o débito dos Pontos LATAM Pass, bem como com o pagamento das taxas aeroportuárias, tributos e de demais serviços cobrados pela LATAM ou companhia aérea parceira. O Cliente é responsável por verificar se a emissão da Passagem-Prêmio foi devidamente concluída com o correto débito dos Pontos LATAM Pass, bem como o efetivo pagamento das taxas e/ou serviços aplicáveis.

3.7.4 No momento da emissão da Passagem-Prêmio, o Cliente deverá observar atentamente todos os critérios e dados para a correta emissão, tais como informações pessoais, nome, dentre outras. Todos os serviços adicionais, tais como franquia de bagagem, políticas de cancelamento, assento Latam+, entre outros serão devidamente comunicados no momento da emissão da Passagem-Prêmio no Site.

3.7.5 Serão apresentados diferentes tipos de tarifa para o resgate de Passagem-Prêmio, conforme disponibilizado no Site e demais canais LATAM. As tabelas de pontuação para emissão de Passagem-Prêmio será divulgada no Site, podendo sofrer alteração, mediante comunicação prévia ao Cliente de 90 (noventa) dias, salvo em relação a tabelas promocionais.

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

3.7.7 Para o resgate de pontuação em voos operados pela LATAM ou companhias aéreas parceiras, o Cliente poderá emitir somente o trecho de ida ou volta ou de ambos, de acordo com a disponibilidade de assentos e regras locais.

3.7.8 O Cliente poderá efetuar o pagamento da passagem em uma cabine e embarcar em cabine superior, *premium economy* ou *premium business*, através do resgate de sua pontuação (“Upgrade com Pontos”). O Upgrade com Pontos será possível desde que a passagem tenha sido adquirida com tarifas determinadas pela LATAM, dependendo das condições do trecho, da classe tarifária disponível e data escolhida para a viagem.

3.7.9 O Cliente poderá solicitar durante o prazo de validade da Passagem-Prêmio: (i) a substituição do trecho, do voo e da data, mediante pagamento de taxa administrativa aplicável, a ser paga pelo Cliente quando da emissão da nova Passagem-Prêmio, sendo que os Pontos LATAM Pass a serem reutilizados deverão estar dentro da validade de 2 (dois) anos; e (ii) o cancelamento da Passagem-Prêmio válida e não utilizada, com o reembolso da pontuação respectiva, desde que dentro da validade de 2 (dois) anos, descontada a taxa administrativa aplicável. A remarcação e o reembolso de Passagem-Prêmio são permitidos antes do horário de partida do voo, de acordo com a sua regra tarifária.

3.7.10 O Cliente deverá arcar com o pagamento da taxa de embarque, cuja cobrança é determinada pelas autoridades competentes, e com as demais cobranças 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.

3.7.11 A Passagem-Prêmio deverá ser utilizada no prazo máximo e improrrogável de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias contados da data da sua emissão. A sua não utilização no prazo estipulado implicará na perda da validade do mesmo e da respectiva pontuação.

3.8. Condições Específicas do Resgate. Antes de realizar qualquer resgate de pontos LATAM Pass, o Cliente deverá consultar as regras disponíveis no Site e seguir as orientações aplicáveis, cuja operação poderá implicar em eventuais custos, taxas e/ou ônus, de acordo com o tipo de resgate e/ou o canal utilizado para realizar o resgate. A quantidade de Pontos LATAM Pass e as condições para o resgate de prêmios serão definidos pela LATAM e/ou pelo Parceiro, podendo sofrer alterações, mediante comunicação nos canais disponibilizados pela LATAM e/ou Parceiros.

3.9. Prêmios para o Titular e Terceiros. A pontuação necessária para a obtenção das vantagens do Programa deverá ser obtida diretamente pelo próprio titular, sendo que o passageiro da Passagem-Prêmio poderá ser o titular ou terceiro por ele indicado.

3.10. Transferência de Pontos LATAM Pass entre Programas. Para transferência de Pontos LATAM Pass para promoções e/ou programas de incentivo dos Parceiros, aplicam-se as seguintes condições:

(a) As regras aplicáveis à transferência de Pontos LATAM Pass 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 LATAM e o Parceiro, e a sua divulgação será realizada pelos canais LATAM.

(b) Uma vez transferidos os Pontos LATAM Pass 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 LATAM Pass, passando a vigorar as regras vigentes para tais e/ou promoções e/ou programas de destino, as quais são de responsabilidade dos Parceiros e passarão a ser aplicáveis aos Pontos LATAM Pass transferidos, inclusive quanto à eventual possibilidade de Reembolso de Pontos LATAM Pass.

3.11. Doações de Resgate de Pontos LATAM Pass. As doações realizadas pelos Clientes para os Parceiros exclusivos do Site, por meio do Resgate de Pontos LATAM Pass, não poderão ser utilizadas para abatimento de quaisquer tributos, em especial, o Imposto de Renda.

3.12. Responsabilidade pelo Resgate. Todos os benefícios disponíveis para Resgate, 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 LATAM. Neste sentido, a LATAM 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.

3.13. Informações dos Benefícios Resgatados. O Cliente entende que todas as informações relativas ao produto e/ou serviço resgatado pelo programa, incluindo, mas não se limitando aos riscos, características, peculiaridades, prazos de entrega, recebimento, retirada, entre outros, deverão ser verificadas pelo Cliente diretamente com o parceiro responsável.

3.14. Restrições a Resgate de Determinados Benefícios. 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 (dezoito) anos e civilmente capazes, conforme legislação vigente. A LATAM não se responsabiliza por informações erradas e/ou incongruentes fornecidas pelo Cliente que, em razão delas, tenha acesso a produtos ou serviços impróprios para sua idade.

3.15. Reembolso de Pontos LATAM Pass no Segmento Não Aéreo. A LATAM realizará o Reembolso de Pontos LATAM Pass, mediante solicitação do Parceiro e/ou do Cliente, nos segmentos não aéreos, cancelando o Resgate realizado e ajustando os Pontos LATAM Pass ao extrato da conta do Cliente. Em caso de cancelamento, os Pontos LATAM Pass serão creditados na conta do Cliente com prazo de validade igual ou superior àquele vigente na data de utilização dos Pontos LATAM Pass. A LATAM se reserva o direito de analisar cada caso individualmente, de modo a coibir eventual abuso de direito no Resgate de Pontos LATAM Pass pelos Clientes.

3.15.1 O reembolso de Pontos LATAM Pass nos segmentos não aéreos deverá respeitar às regras específicas de cada Parceiro, não ensejando reembolso as hipóteses a seguir:

(a) Produto e/ou serviço de Parceiro que, por sua natureza ou características, não seja passível de arrependimento; e

(b) Insatisfação do Cliente ao transferir Pontos LATAM Pass para promoções e/ou programas de fidelização dos Parceiros, pois, uma vez transferidos os Pontos LATAM Pass, serão aplicáveis as regras das promoções e/ou programas de destino.

3.16. Não Reconhecimento de Resgate. No caso de não reconhecimento dos Pontos LATAM Pass utilizados pelo Cliente, o mesmo terá um prazo de 06 (seis) meses da data do Resgate para registrar sua reclamação na LATAM, que terá um prazo de até 30 (trinta) dias para posicionar o Cliente sobre o registro da reclamação. Caso seja constatado que os Pontos LATAM Pass reclamados foram utilizados indevidamente, sem dolo ou culpa do Cliente, os mesmos serão creditados com a mesma data de lançamento original, isto é, a data de origem do acúmulo de Pontos LATAM Pass.

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

4. MODALIDADES DOS CARTÕES LATAM PASS

4.1. O Programa LATAM Pass disponibiliza 6 (seis) categorias: LATAM, GOLD, GOLD PLUS, PLATINUM, BLACK e BLACK SIGNATURE. A LATAM poderá, a qualquer momento, lançar novas modalidades e/ou categorias que substituam ou modifiquem as atuais, mediante prévio aviso aos Clientes no Site. O Programa poderá oferecer benefícios exclusivos para cada categoria Elite, inclusive acompanhante, conforme comunicação no Site.

4.1.1. Devido à adesão da LATAM à aliança global oneworld, as categorias BLACK SIGNATURE e BLACK serão equiparadas à categoria "Emerald" da oneworld; PLATINUM será equiparada à categoria "Sapphire" da oneworld; e GOLD PLUS e GOLD serão equiparadas à categoria "Ruby" da oneworld.

4.2. Os Clientes do Brasil, para serem promovidos ou permanecerem na mesma Modalidade de Cartão, deverão ter acumulado, entre 1º de janeiro e 31 de dezembro ("Ano Calendário"), no mínimo, a seguinte pontuação nos voos LATAM e oneworld: (i) 10.000 Pontos Qualificáveis para GOLD (com mínimo de 8.000 Pontos Qualificáveis acumulados em voos LATAM ou comercializados pela LATAM); (ii) 18.000 Pontos Qualificáveis para GOLD PLUS (com mínimo de 14.400 Pontos Qualificáveis acumulados em voos LATAM ou comercializados pela LATAM); (iii) 30.000 Pontos Qualificáveis para PLATINUM (com mínimo de 24.000 Pontos Qualificáveis acumulados em voos LATAM ou comercializados pela LATAM); (iv) 100.000 Pontos Qualificáveis para BLACK (com mínimo de 80.000 Pontos Qualificáveis acumulados em voos LATAM ou comercializados pela LATAM); (v) 160.000 Pontos Qualificáveis para BLACK SIGNATURE (com mínimo de 160.000 Pontos Qualificáveis acumulados em voos LATAM ou comercializados pela LATAM).

4.3. Os Clientes da Alemanha, Canadá, Espanha, Estados Unidos da América, França, Itália, México, Paraguai, Reino Unido e Resto da Europa, para serem promovidos ou permanecerem na mesma Modalidade de Cartão deverão ter acumulado, entre 1º de janeiro e 31 de dezembro ("Ano Calendário"), pelo menos, a seguinte pontuação em voos LATAM e oneworld: (i) 15.000 Pontos Qualificáveis para GOLD (com mínimo de 12.000 Pontos Qualificáveis acumulados em voos LATAM ou comercializados pela LATAM); (ii) 40.000 Pontos Qualificáveis para PLATINUM (com mínimo de 32.000 Pontos Qualificáveis acumulados em voos LATAM ou comercializados pela LATAM); (iii) 75.000 Pontos Qualificáveis para BLACK (com mínimo de 60.000 Pontos Qualificáveis acumulados em voos LATAM ou comercializados pela LATAM); (iv) 160.000 Pontos Qualificáveis para BLACK SIGNATURE (com mínimo de 160.000 Pontos Qualificáveis acumulados em voos LATAM ou comercializados pela LATAM).

4.4. Os clientes do Clube LATAM Pass 5.000 ou LATAM Pass 10.000 que cumprirem todos os requisitos estabelecidos serão incluídos na categoria GOLD, de acordo com o regulamento do Clube. Caso o cliente deixe de participar do LATAM Pass ou não cumpra com as regras do Clube, serão as regras de qualificação do Programa LATAM Pass que irão definir a categoria do cliente.

4.5. Poderá ocorrer rebaixamento de modalidade ("downgrade"), que sempre se produzirá de uma modalidade superior para a imediatamente inferior, de acordo com a avaliação anual realizada pela LATAM, a qual considerará a pontuação acumulada durante 1 (um) ano calendário.

5. VALIDADE DO PROGRAMA E DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1. Validade do Programa. O Programa permanecerá válido indeterminadamente, podendo ser alterado pela LATAM, mediante comunicação prévia aos Clientes de 90 (noventa) dias. No caso de alteração, a pontuação lançada em favor do Cliente, as Passagens-Prêmio já emitidas, em nome do Cliente ou de pessoas por ele indicadas, durante a vigência dos Termos e Condições, permanecerão válidos pelo seu prazo de validade.

5.2. Rede de Parceiros. A LATAM se reserva o direito de, a qualquer tempo e independentemente de anuência prévia do Cliente, incluir, excluir ou modificar a participação de Parceiros de Acúmulo e/ou de Resgate no Programa.

5.3. Horário Oficial do País. Será considerado, inclusive para promoções e campanhas da LATAM e seus Parceiros no país, o horário oficial, exceto se de forma contrária constar expressamente no regulamento da promoção ou campanha.

5.4. Lei Aplicável. Os Termos e Condições serão regidos e interpretados, conforme legislação vigente local do Programa.

5.5. Transporte Aéreo. O transporte aéreo decorrente da utilização de Passagem-Prêmio 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 Agencia Nacional de Aviação Civil e demais legislações aplicáveis.

5.6. Validade dos Termos e Condições. Os Termos e Condições encontram-se devidamente registrados no 1º Ofício de Registro de Títulos e Documentos da Cidade de São Paulo, substituindo os anteriores registrados.

5.7. Vigência dos Termos e Condições. O presente documento de Termos e Condições entrará em vigor no dia 12 de fevereiro de 2020.