

Regulamento Transferência Automática geral - LATAM Pass

Este Regulamento é publicado pela TAM LINHAS AÉREAS ("LATAM"), responsável pela gestão do Programa LATAM Pass ("LATAM Pass"), programa de fidelidade que permite o acúmulo e o resgate de milhas, nos termos de seus Termos e Condições.

1. Objetivo

1.1. Este Regulamento define as regras de utilização do modelo de Transferência Automática LATAM Pass, que, para fins deste documento, será denominado "Transferência Automática".

1.2. A Transferência Automática, quando ativada, permite que pontos acumulados em parceiros elegíveis sejam enviados automaticamente para a conta LATAM Pass do cliente, convertendo-se em Milhas LATAM Pass sem necessidade de solicitações individuais de transferência.

1.3. A Transferência Automática é uma modalidade distinta do modelo de Transferência de Pontos de cartões para o Programa LATAM Pass. Campanhas, promoções ou benefícios vinculados à Transferência de Pontos não se aplicam à Transferência Automática, salvo previsão expressa em regulamento específico.

1.3.1. Eventuais campanhas destinadas especificamente à Transferência Automática observarão as condições previstas em seus respectivos regulamentos.

1.3.2. Os benefícios do Clube LATAM Pass poderão ser cumulativos com bônus eventualmente concedidos no âmbito da Transferência Automática, desde que haja previsão expressa no regulamento específico da respectiva campanha ou parceria e que o plano de Clube contratado pelo cliente contemple tal benefício.

1.4. Este Regulamento disciplina exclusivamente o modelo de Transferência Automática. As demais regras aplicáveis ao cliente estão previstas nos seguintes documentos, conforme a matéria:

1.4.1. Cada parceiro que disponibilizar a Transferência Automática publicará regulamento específico ou termos e condições próprios, que regerão as condições da respectiva parceria, incluindo elegibilidade, acúmulo de pontos, ativação, cancelamento e demais aspectos operacionais.

1.4.2. Termos e Condições do Programa LATAM Pass: regem o uso, a validade, as categorias e o resgate de milhas, bem como as demais regras do Programa.

1.4.3. Em caso de conflito entre este Regulamento e os documentos indicados acima, prevalecerá:

(1) o regulamento específico ou termos e condições do respectivo parceiro, quanto à ativação, cancelamento e operação da Transferência Automática junto ao parceiro;

(2) os Termos e Condições do Programa LATAM Pass, quanto às regras do Programa; e

(3) este Regulamento, quanto às demais regras do modelo de Transferência Automática.

2. Participação

2.1. Podem utilizar a Transferência Automática os clientes que, cumulativamente:

a) Sejam portadores de cartões de crédito elegíveis emitidos por parceiros que ofereçam a funcionalidade de Transferência Automática, conforme previsto no regulamento específico da respectiva parceria.

b) Possuam cadastro ativo no LATAM Pass ou passem a integrar o programa no momento da ativação, caso ainda não tenham conta.

c) Cumpram todas as disposições dos Termos e Condições do Programa LATAM Pass disponíveis em: [Termos e Condições LATAM Pass: Regras e Informações](#), e não tenham incorrido em qualquer hipótese de infração nos últimos 12 (doze) meses.

2.2. A ativação, a gestão e o cancelamento da Transferência Automática deverão ser realizados exclusivamente nos canais oficiais disponibilizados pelo parceiro, tais como aplicativo, site ou demais canais oficiais, conforme o fluxo e as funcionalidades por ele definidos. A LATAM não controla, gerencia ou interfere nas interfaces, comunicações, critérios de elegibilidade, fluxos de ativação ou cancelamento disponibilizados pelo parceiro, não possuindo ingerência direta sobre a contratação ou o encerramento da Transferência Automática. O parceiro será o único responsável por exibir, coletar e registrar a manifestação de vontade do cliente quanto à adesão (opt-in), cancelamento (opt-out) e demais condições aplicáveis à participação no modelo de Transferência Automática.

2.3. Ao ativar a Transferência Automática, o cliente concorda com este regulamento e com as regras do programa LATAM Pass.

3. Funcionamento da Transferência Automática

3.1. Após a ativação, os pontos originados no parceiro passam a ser enviados automaticamente para o LATAM Pass como milhas.

3.2. O envio ocorre conforme a geração de pontos no parceiro, seguindo suas próprias regras de acúmulo.

3.3. As Milhas LATAM Pass acumuladas pelo cliente serão creditadas em sua conta em até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir do envio das informações pelo parceiro. Os pontos qualificáveis poderão ser creditados em até 7 (sete) dias após a creditação das milhas.

3.3.1. O prazo específico de creditação pode variar conforme o parceiro e deve ser consultado na página de regulamento da aliança com cada parceiro, conforme as informações e condições por ele disponibilizadas.

3.4. Em caso de ausência de crédito ou divergência na quantidade de milhas recebidas, o cliente deverá entrar em contato diretamente com o parceiro responsável pela geração dos pontos, nos termos do item 9 deste Regulamento.

3.5. O LATAM Pass não se responsabiliza por informações incorretas, incompletas ou divergentes fornecidas pelos parceiros.

3.5.1. O LATAM Pass não será responsável por indisponibilidades, falhas técnicas, erros de interface, comunicações, critérios de elegibilidade, regras de apuração de pontos ou quaisquer outros aspectos relacionados aos sistemas, aplicativos, sites, canais ou processos do parceiro, os quais são de sua exclusiva responsabilidade.

3.5.2. A responsabilidade do LATAM Pass limita-se ao processamento das informações recebidas do parceiro, bem como ao cálculo e ao crédito das milhas no Programa LATAM Pass, incluindo, quando aplicável, Pontos Qualificáveis e eventuais bônus de milhas, exclusivamente com base nas informações fornecidas pelo parceiro, observados os prazos, regras específicas da parceria e demais condições previstas neste Regulamento.

3.5.3. A LATAM não será responsável por danos indiretos, lucros cessantes ou prejuízos consequenciais decorrentes da Transferência Automática, ressalvados os direitos assegurados ao consumidor pela legislação vigente.

3.6. A ativação do modelo de Transferência Automática substitui o formato anterior de transferências de pontos, que dependia de autorização individual do participante para cada envio.

3.7. O cliente não precisa realizar novas autorizações ou ações adicionais após a ativação.

3.8. A ativação da Transferência Automática pelo cliente equivale à autorização prévia e expressa para que todos os pontos elegíveis gerados junto ao parceiro sejam transferidos automaticamente para o Programa LATAM Pass enquanto a funcionalidade estiver ativa, dispensada a coleta de nova autorização ou consentimento a cada transferência, nos termos dos itens 3.6 e 3.7 deste Regulamento.

3.9 A Transferência Automática não configura produto co-bandeirado, cartão coemitido, associação societária ou nova modalidade de produto financeiro entre o Programa LATAM Pass e seus parceiros. Trata-se de uma funcionalidade de Transferência Automática de pontos, disponibilizada aos clientes elegíveis, não havendo qualquer modificação na relação contratual previamente estabelecida entre o cliente e o parceiro emissor do cartão de crédito, a qual permanece regida por instrumento próprio.

4. Permanência mínima e cancelamento

4.1. A Transferência Automática poderá estar sujeita a um período mínimo de permanência após a ativação, conforme definido nos termos específicos de cada parceria. Durante o período de permanência mínima, o cliente não poderá cancelar a Transferência Automática, ciente de que as transferências automáticas de pontos elegíveis ocorrerão normalmente enquanto a funcionalidade permanecer ativa.

4.1.1. Durante o período de permanência mínima, o cliente reconhece e concorda que as transferências automáticas de pontos realizadas nos termos deste Regulamento não poderão ser contestadas pelo simples fato de serem automáticas ou recorrentes, ressalvadas exclusivamente as hipóteses de fraude comprovada, erro técnico ou operacional, observados os procedimentos e prazos aplicáveis.

4.2. O período de permanência é estipulado em conjunto com cada parceiro que disponibiliza o recurso e é comunicado ao cliente tanto durante a ativação quanto na página do parceiro no LATAM PASS.

4.3. Após o término desse período, o cliente poderá solicitar o cancelamento nos canais do parceiro, nos termos do item 9 deste Regulamento.

4.4. O cancelamento da Transferência Automática interrompe os envios automáticos de pontos e o acesso aos benefícios oferecidos pelo modelo, sem impacto no saldo de milhas e Pontos Qualificáveis já creditados na conta LATAM Pass do cliente. No entanto, o cliente desde já reconhece que poderá haver processamento residual de milhas já apurados ou gerados junto ao parceiro antes da solicitação de cancelamento e/ou já enviados pelo parceiro à LATAM, os quais poderão ser creditados na conta LATAM Pass do cliente, observados os prazos aplicáveis para o crédito, estipulado no item 3.3. deste Regulamento.

5. Acúmulo de milhas

5.1. A geração das Milhas LATAM Pass é feita por meio da conversão dos pontos do parceiro. As condições dessa conversão são definidas em parceria com o LATAM Pass e podem ser consultadas na página oficial de cada parceiro e na seção dedicada a ele dentro do LATAM Pass.

5.2. As regras de geração de pontos no parceiro, incluindo compras elegíveis, valores acumulados, bônus, limites e demais condições são definidas em conjunto entre o LATAM Pass e cada parceiro. Todas as informações aplicáveis podem ser consultadas diretamente na página oficial do parceiro e na página do parceiro dentro dos canais do LATAM Pass.

5.3. As milhas creditadas pela Transferência Automática são milhas regulares para utilização no LATAM Pass.

5.4. A Transferência Automática poderá ou não gerar Pontos Qualificáveis, conforme previsto no regulamento específico da respectiva parceria. Eventual concessão de Pontos Qualificáveis, bem como suas condições, critérios e limites, serão estabelecidos exclusivamente no regulamento aplicável ao parceiro correspondente.

6. Conversão, validade e limite de acúmulo (CAP)

6.1. A conversão entre pontos do parceiro em Milhas LATAM Pass, bem como qualquer conversão aplicável a Pontos Qualificáveis, é definida em conjunto entre o LATAM Pass e o parceiro. As tabelas e condições específicas de cada parceiro podem ser consultadas na página oficial de cada parceiro e na seção dedicada a ele dentro do LATAM Pass.

6.2. As milhas creditadas pela Transferência Automática seguem a validade padrão do LATAM Pass. Quando houver geração de Pontos Qualificáveis, esses pontos seguem a validade e o período de qualificação determinados pelo programa LATAM Pass.

6.3. Pontos Qualificáveis gerados por alianças específicas seguem as regras anuais de qualificação do LATAM Pass, conforme descrito no regulamento do programa.

6.4. Poderá ser estabelecido um limite máximo ("CAP") de acúmulo de milhas e/ou Pontos Qualificáveis, a ser aplicado por período. As tabelas e condições específicas de cada parceiro podem ser consultadas na página oficial de cada parceiro e na seção dedicada a ele dentro do LATAM Pass.

6.5. O CAP aplicável à Transferência Automática não é cumulativo, sendo apurado de forma independente em cada período. Assim, eventuais milhas e/ou Pontos Qualificáveis que excedam o CAP em determinado período não serão acumulados, transferidos ou aproveitados em períodos subsequentes, iniciando-se nova contagem a cada período.

a) Caso o cliente cancele e reative posteriormente a Transferência Automática em um mesmo período, o contador de Pontos Qualificáveis não será reiniciado, sendo mantida a contagem já realizada naquele período.

b) Uma vez atingido o CAP de Pontos Qualificáveis, o cliente deixará de acumular Pontos Qualificáveis no respectivo período, permanecendo, contudo, o acúmulo de milhas e de eventuais bônus de milhas aplicáveis, nos termos das regras de conversão e condições previstas no regulamento específico de cada parceria.

7. Processamento e exibição

7.1. Os parceiros enviam periodicamente ao LATAM Pass os dados de acúmulo de cada cliente, sendo que os prazos específicos de envio e processamento deverão ser consultados nos canais oficiais de cada parceiro ou na seção a ele dedicada na página do LATAM Pass.

7.2. Após o processamento, tanto as milhas quanto os Pontos Qualificáveis (se aplicável) serão creditados na conta LATAM Pass do cliente, no prazo do item 3.3 deste Regulamento.

7.4. Após o crédito das milhas na conta do cliente no Programa LATAM Pass, bem como de eventuais Pontos Qualificáveis, quando aplicável, tais créditos serão definitivos e irreversíveis, não sendo possível o estorno, o resgate em dinheiro ("cash-out") ou a devolução ao parceiro, exceto nas hipóteses de fraude comprovada ou erro técnico ou operacional, devidamente apurados.

7.5. O cancelamento, estorno ou ajuste de pontos pelo parceiro, inclusive em casos de chargeback, fraude, cancelamento de compra, erro ou outras hipóteses previstas contratualmente, será realizado conforme as regras estabelecidas nos instrumentos contratuais aplicáveis à respectiva parceria.

Nessas hipóteses, o parceiro poderá comunicar a LATAM para análise e eventual ajuste das milhas e/ou Pontos Qualificáveis creditados ao cliente no Programa LATAM Pass, o qual somente será efetuado após revisão e validação pelo LATAM Pass, observadas as condições, fluxos e prazos operacionais definidos contratualmente com cada parceiro.

Na hipótese de as milhas e uso de benefícios relacionados aos Pontos Qualificáveis, já terem sido total ou parcialmente utilizadas, o cliente reconhece que sua conta LATAM Pass poderá ficar sujeita às medidas e restrições operacionais previstas neste Regulamento até a regularização do respectivo ajuste.

8. Disponibilidade, alterações e vigência

8.1. O LATAM Pass poderá ajustar regras, condições ou disponibilidade do modelo a qualquer tempo, mediante comunicação prévia em seus canais oficiais.

8.2. Alterações realizadas por parceiros também podem impactar o funcionamento do modelo, sendo sempre comunicadas ao cliente nos respectivos canais oficiais.

9. Atendimento, divergências e reclamações

9.1. Eventuais dúvidas, divergências ou reclamações relacionadas à Transferência Automática deverão observar a natureza da ocorrência. As questões relativas à geração, apuração ou elegibilidade dos pontos junto ao parceiro deverão ser tratadas diretamente com o parceiro. As questões relacionadas ao crédito ou lançamento das milhas no extrato da conta LATAM Pass, após a confirmação do envio das informações pelo parceiro, deverão ser tratadas junto ao LATAM Pass, mediante apresentação de comprovação mínima do envio realizado pelo parceiro.

9.2. As reclamações deverão ser apresentadas pelo cliente no prazo máximo de até 15 dias, contados da data em que o crédito das milhas deveria ter ocorrido, conforme os prazos informados neste Regulamento. Para a análise da reclamação, o cliente deverá fornecer, sempre que solicitado, informações mínimas, incluindo, sem limitação, CPF, período de referência, identificação da parceria, e documentos ou evidências que demonstrem a geração dos pontos junto ao parceiro, tais como extratos, comprovantes ou capturas de tela.

10. Privacidade e dados

10.1. Para fins de execução e operação da Transferência Automática, poderá haver o compartilhamento de dados cadastrais e transacionais estritamente necessários entre o LATAM Pass e o parceiro, nos termos da legislação aplicável e da [Política de Privacidade do LATAM Pass](#) e dos avisos e políticas de privacidade do parceiro. Cada parte será responsável pelo tratamento dos dados pessoais realizado em seus próprios ambientes, sistemas e canais, de acordo com suas políticas e bases legais aplicáveis. O LATAM Pass poderá contatar o cliente para fins operacionais, incluindo, sem limitação, validações cadastrais, esclarecimento de inconsistências ou comunicações relacionadas à Transferência Automática.

11. Informações adicionais

11.1. Informações adicionais ou atualizadas sobre a Transferência Automática podem ser consultadas na página oficial de cada parceiro e na área de parceiros disponível nos canais do LATAM Pass.

11.2. Para participar da Transferência Automática, não é necessário que o cliente realize a troca do cartão de crédito, permanecendo válidas as condições vinculadas ao cartão já cadastrado, desde que esteja ativo e em situação regular junto ao emissor.