

CONDIÇÕES GERAIS DO PROGRAMA DE VANTAGENS BANESTES VISA

- 1) O **BANESTES S/A** – Banco do Estado do Espírito Santo, com sede na cidade de Vitória-ES, na avenida Princesa Isabel, 574 – 9º andar do Bloco B – Edifício Palas Center, inscrito no CNPJ sob o nº 28.127.603/0001-78, doravante denominado **Banestes**, mantém desde 01 de março de 2005, seu **Programa** de Fidelidade, denominado PROGRAMA DE VANTAGENS BANESTES VISA, doravante denominado **Programa**, com o objetivo de recompensar os seus Clientes Titulares de Cartões de Crédito, doravante denominados **Participantes**, por sua fidelidade e relacionamento.
- 2) Em função do relacionamento que os **Participantes** estabelecerem com o **Banestes**, serão atribuídos pontos no **Programa**, que são acumulados e que poderão ser trocados por produtos e serviços estabelecidos em catálogos de premiação.

ELEGIBILIDADE

- 3) Os **Participantes**, pessoas físicas, residentes no Brasil, adimplentes, possuidores de pelo menos um dos produtos cadastrados no **Programa** (item 4).
- 4) Os produtos cadastrados no **Programa** são:
 - 4.1) **CARTÃO BANESTES VISA INTERNATIONAL**
 - 4.2) **CARTÃO BANESTES VISA ESSENCIAL CARD**
- 5) Durante a vigência do **Programa**, outros produtos poderão ser cadastrados, a partir do que, os clientes que os possuírem tornar-se-ão elegíveis ao **Programa**, a partir da data de sua inclusão, desde que atendam às condições estabelecidas no item 3 deste contrato.

ADESÃO E TAXAS DE ANUIDADE

- 6) Todos os **Participantes** de produtos do **Banestes**, elencados no item 4, serão cadastrados no **Programa**, a partir de 01 de março de 2005.
- 7) A adesão no primeiro ano do **Participante** ao **Programa** será automática e gratuita. Sua participação neste **Programa** implica na aceitação total das condições e normas descritas neste Regulamento.
- 8) Após o **Participante** completar 1 (um) ano de permanência no **Programa**, o **Banestes** poderá cobrar uma *taxa de anuidade de participação* no **Programa**, mediante prévia comunicação ao Cliente. O valor desta *taxa de anuidade de participação* será informado pelo Banestes no catálogo de prêmios dos produtos cadastrados no **Programa** ou por meio de seus equipamentos e/ou canais, inclusive os eletrônicos
- 9) A partir da solicitação de exclusão do **Programa**, será suspensa a cobrança da taxa de anuidade de participação no **Programa**.
- 10) O valor da taxa de anuidade de participação no **Programa** será periodicamente divulgado pelo Banco em seus canais de divulgação.
- 11) O **Banestes** poderá, a qualquer momento, alterar o valor da taxa de anuidade de participação no **Programa**, a seu critério, mediante informação prévia de 30 (trinta) dias aos **Participantes**.

- 12) O valor da taxa de anuidade de participação corresponde à permanência por mais 01 (um) ano no **Programa**. O pagamento da taxa não implica na renovação dos pontos.
- 13) Caso o participante opte pelo não pagamento da taxa de anuidade de participação por mais 12 (doze) meses, os pontos do ano anterior deverão ser resgatados em até 60 (sessenta) dias.

CATÁLOGOS

- 14) Os catálogos possuem prazo de validade determinado e trazem os prêmios e a quantidade de pontos necessárias para resgatá-los. Durante esse prazo de validade, os pontos acumulados poderão ser trocados pelos prêmios constantes no catálogo vigente.
- 15) Durante o prazo de validade do catálogo, poderão ser disponibilizados catálogos especiais, com validade determinada, contendo prêmios diferentes em quantidade e qualidade dos oferecidos no catálogo vigente, o qual, salvo menção escrita, permanece em vigor, mantidas as suas originárias condições.
- 16) O **Banestes** compromete-se a manter a quantidade de pontos necessária para resgatar cada prêmio dentro do prazo de validade do catálogo. Após esse prazo, os bens e/ou serviços poderão ser divulgados em novos catálogos com outras quantidades de pontos para resgate, dependendo da negociação feita com os respectivos fornecedores.
- 17) Os prêmios constantes nos catálogos têm caráter meramente indicativo. Caso algum prêmio dos catálogos saia de linha ou haja dificuldades para ser encontrado no mercado, o **Banestes** fará a substituição, a seu critério, por outro bem e/ou serviço equivalente em capacidade e qualidade, da mesma marca ou de outra similar, ou até mesmo, excluí-lo do catálogo de prêmios.
- 18) O **Banestes** poderá, a seu critério, suspender fornecedores contratados para o resgate dos pontos.
- 19) As especificações e/ou utilizações, bem como a qualidade e a garantia dos bens e/ou serviços constantes nos catálogos de prêmios são de inteira responsabilidade dos respectivos fornecedores. O **Banestes** não assume qualquer responsabilidade nesse sentido. Os **Participantes** premiados devem guardar os respectivos certificados de garantia de prêmios, para troca em caso de defeitos e/ou mau funcionamento, para eventual assistência técnica, no prazo fixado pelo fornecedor.

PONTUAÇÃO GANHA ATRAVÉS DOS CARTÕES DE CRÉDITO BANESTES VISA

- 20) Para fins de pontuação, são válidas as seguintes transações nos cartões de crédito do Titular e seu (s) adicional (is):
 - 20.1) Compras Nacionais;
 - 20.2) Compras Internacionais;
 - 20.3) Compras Parceladas;
 - 20.4) Saques Internacionais;

- 20.5) Saques Nacionais.
- 21) As operações abaixo mencionadas não gerarão Pontos para o **Programa**, salvo se divulgadas em outras promoções do **Banestes**:
- 21.1) Operações não previstas no item 20 deste regulamento;
- 21.2) Saques em conta corrente;
- 21.3) Transações efetuadas através da função débito do cartão (Bandeiras Rede Shop, Cheque Eletrônico, etc);
- 21.4) Operações que configurem descumprimento do “Contrato de Prestação de Serviços de Emissão, Utilização e Administração do cartão de Crédito Banestes Visa”.
- 22) Como parâmetro para pontuação será utilizada a taxa de câmbio vigente na data de processamento da fatura mensal. As transações válidas para pontuação serão então convertidas em dólar, utilizando-se a razão de equivalência de 01 (um) ponto para cada valor em R\$ (reais) correspondente a US\$ 1,00 (um dólar americano).
- 23) Nas compras parceladas, para efeito de pontuação no **Programa**, cada parcela será considerada separadamente, à medida em que for lançada na fatura e paga.
- 24) Nas aquisições de bens e/ou serviços no exterior, será atribuído 01 (um) ponto para cada um US\$ 1,00 (um dólar) lançado na fatura mensal, conforme item 22.
- 25) Os pontos do **Programa** serão sempre inteiros, com arredondamento pelo critério matemático padrão, ou seja, frações de ponto inferiores a 0,49 serão desprezadas e frações de ponto iguais ou superiores a 0,50 serão arredondadas para o ponto inteiro imediatamente superior.
- 26) Nos saques nacionais e internacionais não serão considerados, para efeito de pontuação, os valores lançados a título de taxas, tarifas e impostos incidentes sobre o montante sacado.
- 27) Não serão computados como pontos os valores lançados a título de encargos contratuais, multas e encargos de mora, taxas, tarifas, saldo devedor e valores provenientes da taxa de anuidade.
- 28) Os pontos serão computados somente após o processamento do pagamento pelo **Banestes** dos valores constantes na fatura e estarão disponíveis para utilização 05 dias úteis após o pagamento. Não serão computados como pontos as aquisições de bens e/ou serviços feitas após o período de encerramento do **Programa**.
- 29) O direito ao crédito dos pontos decorrentes das aquisições de bens e/ou serviços somente se dará quando o participante pagar qualquer valor entre o mínimo exigido e o saldo total da fatura mensal. A falta de pagamento acarretará a suspensão do crédito dos pontos, que ficará pendente até a regularização do pagamento.
- 30) Após 30 (trinta) dias de atraso no pagamento da fatura mensal, os pontos referentes ao valor da respectiva fatura perderão sua validade.
- 31) Decorridos 60 (sessenta) dias sem o pagamento da referida fatura, todos os pontos adquiridos e registrados no **Programa** serão automaticamente cancelados/extintos.

DEMONSTRAÇÃO DOS PONTOS

- 32) Os pontos do **Programa** resgatados, cancelados ou extintos, serão demonstrados na fatura mensal.
- 33) Nos casos em que o cliente possuir mais de um cartão cadastrado no **Programa**, todos os saldos relativos aos cartões válidos que o cliente possuir serão apresentados em um único demonstrativo consolidado por CPF e Data de Nascimento. Assim, em qualquer visualização ou consulta de pontos realizada pelo cliente, independente de possuir mais de um cartão de crédito do **Banestes**, será demonstrado um saldo único, que representará todos os pontos acumulados em todos os seus cartões.

TROCA DE PONTOS POR PRÊMIOS - RESGATE

- 34) Somente os **Participantes** do **Programa** poderão solicitar a troca de pontos pelos bens e/ou serviços, descontos e quaisquer outros benefícios relativos ao **Programa**, constantes no catálogo de prêmios.
- 35) A solicitação de resgate de pontos deve ser feita por contato telefônico à Central de Atendimento aos Clientes dos Cartões Banestes Visa, cujo telefone consta no catálogo ou fatura mensal.
- 36) A escolha de prêmios iguais é limitada a 03 (três) unidades por participante, por solicitação.
- 37) Poderá ser cobrada uma taxa por resgate efetuado. O valor dessa taxa será informado pelo **Banestes** no catálogo de prêmios dos produtos cadastrados no **Programa** ou por meio de seus equipamentos e/ou canais, inclusive eletrônicos.
- 38) O **Banestes** poderá, a qualquer momento, alterar o valor da taxa de resgate, a seu critério, mediante informação prévia de 30 (trinta) dias aos **Participantes**.
- 39) É condição básica para troca que o participante esteja em dia com sua situação de crédito perante ao **Banestes**, isto é, esteja com o cartão Titular válido, tenha efetuado o pagamento, cujo valor deverá ser entre o mínimo e total da fatura mensal e ter atingido a quantidade mínima de pontos estabelecida para resgate do prêmio. No caso de clientes titulares com mais de um cartão, como o saldo estará sendo constituído por CPF e Data de Nascimento, para efeito de resgate de prêmios, será necessário que cada um dos cartões esteja de acordo com as condições mencionadas neste item.
- 40) Em hipótese alguma serão aceitos pedidos de resgate de pontos de cartões que se encontram em situação de cancelamento, bloqueio ou cobrança.
- 41) Não haverá conversão de pontos em espécie. Os pontos são inegociáveis e intransferíveis. Não será permitida a soma de pontos entre diferentes clientes.
- 42) A efetivação do resgate estará sujeita a autorização prévia do **Banestes**. A autorização para resgate implicará na baixa automática dos pontos correspondentes. Os pontos acumulados, em caso de resgate, serão abatidos em ordem cronológica, dos mais antigos para os mais novos.

ENTREGA DA PREMIAÇÃO

43) Não será admitida qualquer alteração ou cancelamento de pedido de resgate, após efetuada a solicitação dos prêmios à Central de Atendimento aos Clientes dos Cartões Banestes Visa.

MERCADORIAS

44) As mercadorias serão entregues somente no território nacional, no endereço residencial do participante do **Programa**. O cliente autoriza que suas informações cadastrais (nome e endereço completos) sejam passadas para o fornecedor do prêmio solicitado para o cadastramento e envio do prêmio para sua residência.

45) O prazo máximo para entrega das mercadorias é de 30 (trinta) dias contados do primeiro dia útil subsequente à data da solicitação.

46) Os custos de distribuição e entrega dos prêmios são de responsabilidade do **Banestes**.

47) Caso não seja possível entregar o prêmio devido a informações incorretas por parte do Participante, ausência no momento da entrega, mudança de endereço não informada ou quaisquer outras que inviabilizem a entrega, o cliente terá 60 (sessenta) dias após a data da solicitação do resgate para entrar em contato com a Central de Atendimento aos Clientes dos Cartões Banestes Visa, solucionando o problema. Após esse prazo, o participante perderá o direito ao prêmio.

48) O participante fica responsável por quaisquer ônus relativos ao reenvio dos prêmios, gerados pelos problemas citados no item acima.

49) No ato do recebimento do prêmio, se forem constatadas quaisquer irregularidades, o prêmio deverá ser imediatamente guardado para troca na embalagem original com todos os componentes, juntamente com a nota fiscal, devendo o cliente entrar em contato com a Central de Atendimento aos Clientes dos Cartões Banestes Visa, em um prazo de até 7 dias após o recebimento e informar o tipo de irregularidade, bem como o número da nota de entrega. O **Banestes** efetuará a troca com a condição de devolução do prêmio recebido. Após a efetivação do recebimento do produto, o **Banestes** não se responsabilizará por quaisquer danos ou irregularidades no mesmo, ficando o ônus a cargo do fabricante e/ou fornecedor, de acordo com as especificações constantes dos termos de garantia do produto.

MILHAGEM

50) Quando apresentado nos catálogos como forma de premiação, a troca de pontos por milhas, junto às companhias aéreas que detenham Programas de milhagem e que sejam vinculados ao **Programa**, a solicitação poderá ser efetuada junto à Central de Atendimento aos Clientes dos Cartões Banestes Visa, obedecendo as seguintes condições:

50.1) Para solicitar as milhas ou pontos, o participante deverá estar cadastrado no Programa da respectiva Companhia, possuindo o seu número de identificação naquele Programa;

- 50.2) No momento da solicitação, o participante deverá informar seu número de identificação no Programa da companhia aérea e seu nome, tal como cadastrados no Programa, uma vez que a correta informação destes dados é fundamental para o bom andamento do processo;
- 50.3) Se o número de identificação e/ou o nome forem informados erroneamente, a solicitação não será processada e, após a confirmação do estorno pela companhia aérea, a pontuação usada será automaticamente devolvida ao participante, em até 30 (trinta) dias;
- 50.4) Após a confirmação da troca de pontos por milhas ou pontos, em nenhuma hipótese será admitido o cancelamento desta solicitação, e os pontos resgatados não serão restituídos;
- 50.5) As companhias aéreas vinculadas ao **Programa** reservam-se o direito de efetuar, sem prévio aviso, quaisquer modificações nos respectivos Programas de milhagem;
- 50.6) As milhas ou pontos solicitados deverão ser creditados pela companhia aérea no Programa do participante, em até 90 (noventa) dias contados da data da solicitação, desde que os dados informados estejam corretos.

VOUCHERS DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS

- 51) Quando apresentado nos catálogos do **Programa**, vouchers de empresas prestadoras de serviços (locadoras, restaurantes, hotéis, parques, etc.), a solicitação poderá ser efetuada junto a Central de Atendimento aos Clientes dos Cartões Banestes Visa, obedecendo as seguintes condições:
 - 51.1) O participante deverá escolher o serviço que deseja a partir do catálogo;
 - 51.2) Após a escolha, deverá entrar em contato com a empresa prestadora de serviço e verificar as condições de uso tais como: reservas, horários, períodos, restrições, etc;
 - 51.3) O participante deverá solicitar e confirmar seu pedido com a empresa prestadora do serviço;
 - 51.4) Após a confirmação do pedido junto a empresa prestadora do serviço, o participante deverá ligar para a Central de Atendimento aos Clientes dos cartões Banestes Visa e solicitar a troca de seus pontos pelo respectivo voucher;
 - 51.5) O voucher será emitido e entregue no endereço residencial do Participante em um prazo de até 15 dias úteis, a contar da data de solicitação;
 - 51.6) O participante deverá obedecer as condições de uso do voucher, fora das quais o mesmo não tem validade;
 - 51.7) Caso o participante não utilize o voucher dentro do período estipulado, ou o faça fora de suas condições, o mesmo perderá sua validade, e não ocorrerá estorno de pontuação;
 - 51.8) É vedada a devolução de troco, na forma de espécie e/ou vales, se o consumo não atingir o valor do certificado;

- 51.9) Os custos de distribuição e entrega dos vouchers são de responsabilidade do **Banestes**;
- 51.10) Todas as reservas estarão sujeitas a confirmação conforme disponibilidade da empresa prestadora do serviço;
- 51.11) Serão integralmente assumidas pelo participante as despesas com locomoção, estacionamento, gorjetas e outros gastos não incluídos no valor do voucher;
- 51.12) O **Banestes** não se responsabiliza por acidentes ou outros imprevistos ocorridos durante a realização de viagens, estadas ou outros eventos escolhidos pelo participante, ficando sob sua conta e responsabilidade a realização dos seguros correspondentes.

VIGÊNCIA DOS PONTOS

- 52) Os pontos terão validade de 12 (doze) meses contados a partir da data de aquisição. Caso os pontos não sejam utilizados nesse prazo, ao serem concedidos os pontos adquiridos no 13º (décimo terceiro) mês, prescreverão os pontos do 1º (primeiro) mês, e assim sucessivamente.
- 53) A prescrição dos pontos ocorrerá no 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente ao período de 12 (doze) meses, conforme descrito acima, contados a partir de sua aquisição.

EXCLUSÃO DO PROGRAMA E CANCELAMENTO DOS PONTOS

- 54) O descumprimento de quaisquer das cláusulas e condições do “Contrato de Prestação de Serviços de Emissão, Utilização e Administração do Cartão de Crédito Banestes Visa, pelo Titular e/ou Adicional (is), ensejará cancelamento dos pontos acumulados no **Programa** pelo participante.
- 55) O cancelamento de todos os cartões de crédito de um determinado participante ocasionará o cancelamento automático dos pontos acumulados no **Programa** e perda do direito sobre eles.
- 56) Em caso de falecimento do participante, os pontos serão transferidos aos herdeiros legítimos, na ordem de sucessão legal, os quais deverão resgatá-los no prazo de até 60 (sessenta) dias após a comunicação do fato ao **Banestes**, desde que dentro do período de vigência do **Programa** e validade dos pontos. Após esse prazo, os pontos serão cancelados.
- 57) O participante pode, a qualquer momento, desistir do **Programa**, bastando para isso comunicar o fato a Central de Atendimento aos Clientes dos Cartões Banestes Visa, passando a partir da data do comunicado, a não receber mais pontos. Os pontos acumulados até a data do comunicado, expirarão em 60 (sessenta) dias, podendo o participante, neste período, efetuar resgate de prêmios, dentro das condições para resgate.
- 57.1) Se, posteriormente ao cancelamento da adesão, o cliente decidir participar novamente do **Programa** deverá solicitar seu reingresso por meio da Central de Atendimento aos Clientes dos Cartões Banestes Visa.

57.1.1) Nesse caso, o cliente não fará jus aos pontos concedidos na primeira adesão.

58) Em caso de cancelamento de pagamento da fatura, total ou parcial, serão cancelados os respectivos pontos concedidos.

VALIDADE DO PROGRAMA

59) O **Programa de Vantagens Banestes** terá validade por tempo indeterminado.

59.1) O **Banestes** reserva-se o direito de, a qualquer momento, terminar o **Programa**, mediante prévio aviso, com antecedência de 30 (trinta) dias, garantindo aos **Participantes** o direito de resgatar seus pontos acumulados no prazo de 30 (trinta) dias após a data de encerramento do **Programa**, trocando-os, neste caso, pelos prêmios constantes no último catálogo vigente à época. Após este prazo todos os pontos acumulados e não utilizados perderão a validade.

DISPOSIÇÕES GERAIS

60) O não exercício pelo **Banestes** de quaisquer direitos a ele assegurado não constituirá causa de alteração ou novação, nem prejudicará o exercício dos mesmos direitos em épocas seguintes ou em situações semelhantes.

61) O **Banestes** poderá estender os benefícios do **Programa** no todo ou em parte, a seu critério, aos clientes pessoa jurídica do Banco ou quaisquer clientes de outras empresas, com regras específicas.

62) O **Banestes** poderá também, estabelecer operações adicionais para a geração de pontos para o **Programa**.

63) O **Banestes** poderá, a qualquer tempo, incluir e/ou excluir benefícios do Programa, com a prévia comunicação ao cliente.

64) O **Programa** não está vinculado a qualquer outra promoção do **Banestes** em vigor durante seu prazo e, portanto, seus benefícios não são cumulativos.

65) Quaisquer aspectos operacionais, de pontuação, de premiação e demais condições do **Programa** poderão ser alterados no decorrer do mesmo, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias feito pelo **Banestes** aos **Participantes**.

66) Em nenhuma hipótese haverá conversão de pontos em moeda corrente.

67) A participação no **Programa** implica aceitação total das condições e normas descritas neste regulamento.

68) Se, por qualquer motivo, houver créditos ou débitos indevidos, de compras, saques e/ou serviços no cartão do cliente, os pontos relativos a essas transações sofrerão o ajuste correspondente, seja a débito ou a crédito, e serão demonstrados na fatura seguinte.

69) Os casos omissos e eventuais disposições não contidas neste regulamento serão resolvidos em comum acordo com o **Banestes**.

FORO

70) Fica eleito o Foro da Comarca de Vitória como o contratual, sendo facultado ao **Banestes** optar pelo foro de domicílio do participante.

REGISTRO

71) O presente regulamento está registrado junto ao Cartório de Registro de Títulos e Documentos de Vitória-ES, sob o nº 172325, em 02 de fevereiro de 2005.

BANESTES S/A – Banco do Estado do Espírito Santo
CNPJ nº 28.127.603/0001-78