

## 1. DEFINIÇÃO E OBJECTIVOS DO TACV CLUB

### 1.1 Benefícios do Programa TACV – CLUB

### 1.2 Categorias do Programa TACV – CLUB

## 2. TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DO PROGRAMA TACV – CLUB

### 3. COMO SE INSCREVER

### 4. CARTÃO TACV-CLUB

### 5. COMO ACUMULAR MILHAS

### 6. CONSULTA DE MILHAS

### 7. PROLONGAR A VALIDADE DAS MILHAS

### 8. SERVIÇOS DE WEB SITE/ACESSO À CONTA PESSOAL TACV - CLUB ATRAVÉS DA PÁGINA WEB DA TACV, SA

### 9. PARCEIROS

## F F P – F I D E L I D A D E T A C V - C L U B



## 1. DEFINIÇÃO E OBJECTIVOS DO TACV-CLUB

**TACV-CLUB** é o programa de fidelização da TACV – Cabo Verde Airlines concebido para recompensar os melhores clientes, com voos grátis e vantagens exclusivas, através da acumulação de um crédito em milhas ou pontos que posteriormente serão convertidos em prémios.

Esse crédito obedece a uma tabela pré-estabelecida e nas condições e limitações indicadas abaixo e é atribuído em função dos voos efectuados e da tarifa paga pelo membro nas linhas da TACV – Cabo Verde Airlines ou de qualquer outra companhia aérea que tenha aderido ao programa, e de acordo com as prestações utilizadas pelos membros junto das empresas que aderirem ao Programa Fidelidade TACV-CLUB, denominadas "Os Parceiros", ou por empresas no âmbito de acordos específicos.

### 1.1 Benefícios do Programa TACV – CLUB

Os prémios oferecidos no âmbito do programa TACV – CLUB consistem, entre outros que estejam ou que venham ser definidos pela TACV ou Parceiros, nos seguintes:

- Bilhete gratuito num dos destinos regionais ou internacionais, voando com a TACV – Cabo Verde Airlines ou companhias parceiras membros do programa;
- Possibilidade de Up – Grade, em voos da TACV (consulte a tabela de Up-Grade);
- Prioridade em lista de espera;
- Bónus em excesso de bagagem, havendo disponibilidade no voo, de acordo com a categoria de membro;
- Acesso aos balcões da executiva;
- Outros benefícios que venham a ser estabelecidos pelos parceiros do programa.

O acesso a todos os prémios e benefícios concedidos pelo programa apenas será efectuado mediante apresentação do respectivo cartão e/ou número de membro do programa TACV – CLUB.

## 1.2 Categorias do Programa TACV – CLUB

O TACV – CLUB disponibiliza aos seus membros 03 (três) categorias de cartões – Cartão “**BLUE**”, Cartão “**SILVER**” e Cartão “**GOLD**”.

- ✓ Categoria “**BLUE**” - nesta categoria, o titular recebe o cartão temporário TACV-CLUB, enviado por email ou destacado no Boletim de adesão, contendo o seu número de membro; após registo na conta da sua primeira viagem na TACV, recebe o cartão personalizado TACV-CLUB. Os membros desta categoria gozam dos seguintes benefícios:
  - Bónus de 2.000 milhas no ato da inscrição. Quando feita na internet é de 2.500 milhas;
  - Bilhetes gratuitos conforme a tabela de prémios estabelecida pela companhia e/ou parceiros do programa;
  - Up - Grade com troca de milhas para Executiva e/ou FRAGATA CLASS, nos termos regulamentares;
  - Prioridade máxima em lista de espera;
  - Majoração de 50% das milhas acumuladas na aquisição de 01 bilhete na classe executiva ou FRAGATA;
  - Possibilidade de acumular milhas, viajando na TACV ou nas companhias membros do programa TACV – CLUB. As milhas serão posteriormente convertidas em prémios;
  - 05 (Cinco) Kgs de excesso de bagagem, nos voos internacionais, sempre que haja disponibilidade no voo (**este processo deve ser monitorizado pelas respetivas escalas, contra apresentação do cartão de membro**);
  
- ✓ Categoria “**SILVER**” - concedido automaticamente, corresponde à segunda categoria e distingue os clientes que, durante o período de um ano, acumularem um total mínimo de 28.000 (Vinte e oito mil) milhas voadas. Caso o membro não atinja as condições indicadas, será feita a despromoção para a categoria “**BLUE**”.

O titular do cartão “**SILVER**” tem direito a:

- Bilhetes gratuitos conforme a tabela de prémios estabelecida pela companhia e/ou parceiros do programa;
  - Up – Grade com troca de milhas, para Executiva e/ou FRAGATA CLASS, nos termos regulamentares;
  - Prioridade máxima em lista de espera;
  - Possibilidade de acumular milhas, viajando na TACV ou nas companhias membros do programa TACV – CLUB. As milhas serão posteriormente convertidas em prémios;
  - Acesso aos balcões da executiva, nos termos regulamentares;
  - Majoração de 50% das milhas acumuladas na aquisição de 01 bilhete na classe executiva ou FRAGATA;
  - 10 (Dez) Kgs de excesso de bagagem, nos voos internacionais, sempre que haja disponibilidade no voo (**este processo deve ser monitorizado pelas respetivas escalas, contra apresentação do cartão de membro**);
  - Possibilidade da transmissão de prémios para familiares do membro em 1.º grau;
- 
- ✓ Categoria “**GOLD**” - corresponde à primeira categoria do cartão e destina-se a distinguir os clientes que, durante 01 ano, totalizarem o mínimo de 48.000 (Quarenta e oito mil) milhas voadas. Caso o membro não atinja as condições indicadas, será feita a despromoção para a categoria “**SILVER**”.

O titular do cartão **"GOLD"** tem direito a:

- Bilhetes gratuitos conforme a tabela de prémios estabelecida pela companhia e/ou parceiros do programa;
- Up - Grade com troca de milhas, para Executiva e/ou FRAGATA CLASS, com acesso à sala executiva, nos termos regulamentares;
- Prioridade máxima em lista de espera;
- Possibilidade de acumular milhas, viajando na TACV ou nas companhias membros do programa TACV – CLUB. As milhas serão posteriormente convertidas em prémios;
- Prioridade ao acesso nos balcões da executiva, nos termos regulamentares;
- Majoração de 50% das milhas acumuladas na aquisição de 01 bilhete na classe executiva ou FRAGATA;
- 15 (Quinze) Kgs de excesso de bagagem, nos voos internacionais, sempre que haja disponibilidade no voo (**este processo deve ser monitorizado pelas respetivas escalas, contra apresentação do cartão de membro**);
- Isenção de pagamento da taxa para emissão de um novo cartão;
- Possibilidade da transmissão de prémios para familiares em 1.º grau;

Para além desses prémios e benefícios, a TACV – Cabo Verde Airlines poderá oferecer, em períodos limitados, outros que serão amplamente divulgados, seja no site da companhia ou parceiros, seja em outros meios de comunicação.

Para se manter na categoria **"GOLD"** e **"SILVER"**, serão feitas avaliações anuais, sempre no mês de Janeiro, considerando-se as milhas ou pontos acumulados no ano civil imediatamente anterior (Janeiro a Dezembro).

## 2. TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DO PROGRAMA

1. O membro do TACV - CLUB é responsável pelo conhecimento deste regulamento;
2. Aderindo ao programa e utilizando o seu cartão de fidelidade, o membro automaticamente entra numa relação contratual com a TACV e estará a concordar com todas as regras deste regulamento;
3. A participação no Programa TACV-CLUB é gratuita. Podem participar todas as pessoas físicas que tenham, no mínimo, 12 anos de idade, com endereço habitual num dos países onde o mesmo é aplicável, através da apresentação de uma candidatura (utilizando a [Ficha de Adesão](#) impresso em papel ou através do formulário disponibilizado no site da companhia [www.flytacv.com](http://www.flytacv.com)), sujeita a subsequente aprovação por parte da TACV – Cabo Verde Airlines;
4. São membros do programa TACV-CLUB todos os titulares do “Cartão de Fidelidade” emitido pela TACV – Cabo Verde Airlines em seu nome, aceitando, deste modo, as presentes condições de uso;
5. O “Cartão de Fidelidade” TACV-CLUB contém o nome e apelidos do titular, bem como o número pessoal identificativo da sua conta, devendo ser assinado no verso pelo seu titular;
6. A TACV – Cabo Verde Airlines pode cancelar a conta do cliente no Programa TACV - CLUB, com efeito imediato, nas seguintes circunstâncias:
  - Desrespeito pelas presentes Condições Gerais e/ou outras regras e regulamentos neles incorporados por inerência, desde que tais termos, regras ou regulamentos tenham sido devida e atempadamente comunicados ao cliente;
  - Tentativa de obtenção de benefícios do programa TACV – CLUB apresentando informações falsas ou de forma imprópria ou abusiva;
  - Desrespeito pelas normas da TACV e/ou outras normas a bordo ou nas instalações de uma companhia aérea participante no programa TACV - CLUB;
  - Não obtenção de, no mínimo, ¼ de milhas TACV - CLUB exigidas para a atribuição de bilhetes – prémio (na rota/percurso com menos milhas do programa), durante o período de 02 anos.
7. Não podem ser acumuladas quaisquer milhas com bilhetes de categorias ID, AD, BP, DG, DM, GE, IN, RG ou UD, conforme definido pelas normas da IATA, bilhetes emitidos no âmbito do acordo de permutas de serviços e/ou prémios, bilhetes com descontos iguais ou superiores a 50%, bem como bilhetes de outras companhias aéreas não membros do programa TACV-CLUB.
8. A TACV, S.A. obriga-se a enviar informação periódica de interesse aos clientes do TACV – CLUB. Caso o cliente não quiser recebê-la, deverá comunicar à Companhia essa decisão, devendo, por outro lado, autorizar à TACV, S.A. o registo dos seus dados pessoais e os movimentos na sua base de dados;
9. Os dados pessoais serão tratados com confidencialidade e poderão ser transmitidos a terceiros - nomeadamente companhias e empresas parceiras do TACV – CLUB;
10. Os membros do programa TACV – CLUB autorizam expressamente a [TACV – Cabo Verde Airlines](#) e os parceiros do programa e empresas prestadoras de serviços do programa TACV - CLUB a utilizar quaisquer dados pessoais fornecidos pelo membro, para outras atividades de marketing direto da companhia;

11. O membro do Programa deve comunicar à gestão do mesmo qualquer alteração da sua base de dados (morada, telefone, email, fax ou outra);
12. TACV – Cabo Verde Airlines reserva-se ao direito de entregar a operação do programa TACV - CLUB a companhias sucessoras ou a uma parte terceira, e também de transferir acordos com os membros do programa para companhias sucessoras ou para uma parte terceira com esse fim;
13. Apenas é permitida a existência de um único cartão por titular;
14. Eventuais bónus de inscrição ou de promoções serão creditados uma única vez;
15. O cartão do Programa TACV-CLUB é pessoal e intransmissível e é propriedade da TACV, S.A.. Perante o incumprimento dos requisitos que regem este Programa, o cartão deverá ser devolvido, no prazo máximo de 30 dias, independentemente da solicitação por parte da TACV, S.A.;
16. É proibida qualquer comercialização de milhas. Os bilhetes - prémio roubados, perdidos, extraviados ou danificados estão sujeitos ao mesmo procedimento dos bilhetes pagos, mas, neste caso, o reembolso nunca será feito em dinheiro. Todavia, parte das milhas/pontos correspondentes será creditada na conta do cliente, após a confirmação da anulação do bilhete e a sua comunicação aos diferentes balcões da TACV;
17. Para o crédito de milhas/pontos, só serão válidos os voos e a aquisição dos produtos e serviços dos nossos parceiros realizados após a inscrição no Programa. Entretanto, poderão ser aceites os bilhetes anteriores à inscrição no programa, desde que a viagem tenha sido realizada, no período de 06 (meses) antes da inscrição;
18. Todos os voos realizados na TACV – Cabo Verde Airlines terão um crédito correspondente à distância voada ou à tarifa paga;
19. As milhas TACV-CLUB têm a validade de 03 anos, a partir da data da acumulação, exceto quando especificado em contrário. Assim, se passado o referido período e as milhas/pontos acumulados nessa data não forem utilizados, estes serão automaticamente removidos da base de dados/conta do passageiro;
20. A validade das milhas é calculada considerando a data de acumulação que é a data do “check-in” no local dedicado ao “check-in”, no caso das milhas acumuladas por voos, respectivamente o primeiro ou o último dia de utilização do serviço de um parceiro selecionado do Programa TACV – CLUB, no local em que o serviço é utilizado;
21. Salvo especificações contrárias, a oferta de um bilhete - prémio deve ser compreendida como uma ida e volta normal ou uma ida e volta cujos pontos de partida e/ou de chegada são diferentes ou cujo lugar de destino da viagem de ida e ponto de partida da viagem de volta são diferentes (open jaw) nos voos da TACV e dos seus parceiros. Porém, o bilhete - prémio está sob reserva do direito de tráfego ou de um cancelamento de linha decidido pela Empresa ou por um parceiro ou de exclusão de voos específicos pela TACV ou por um parceiro e na medida em que houver disponibilidades;
22. Excepcionalmente, a viagem pode ser uma ida ou uma volta simples;
23. Para todos os efeitos, o bilhete - prémio é considerado como sendo “tarifado” e, por isso, não deve ser integrado nas demais categorias de bilhetes ID (Industry Discount). Terá sempre a designação FF00N1 ou FF50N1, conforme se tratar de um bilhete com redução de 100% ou de 50%;
24. A companhia poderá facultar aos membros TACV – CLUB acesso à sua conta pessoal através do site da companhia [www.flytacv.com](http://www.flytacv.com);

25. Assim, para efeitos de identificação do membro e de modo a conceder aos mesmos o acesso via internet à conta pessoal TACV - CLUB e a outros serviços de Internet do programa, a TACV e os seus parceiros poderão requerer a indicação do número de membro e do Número de Identificação Pessoal (PIN). O membro recebe o PIN aquando da sua adesão on-line, ou, caso a adesão não tenha sido feita por esta via, deve contactar o Call Center a solicitar o seu número de identificação pessoal;
26. Em caso de falecimento do participante, a respetiva conta será encerrada e as milhas /pontos cancelados. A utilização indevida de milhas/pontos de um participante já falecido sujeitará o infrator a medidas judiciais aplicáveis;
27. A disponibilidade de lugares para Bilhetes - Prémio depende da rota e data do voo. O número de lugares é limitado mesmo em voos que não se encontrem ainda cheios;
28. Em caso do não cumprimento do presente regulamento por parte do cliente, a TACV – Cabo Verde Airlines reserva-se ao direito de suspender ou cancelar automaticamente a conta do cliente;
29. A TACV pode alargar o seu Programa TACV - CLUB, integrando nele outros parceiros. Neste caso, a TACV informará os clientes/aderentes sobre a integração e as condições dos novos parceiros;
30. Os prémios oferecidos pela TACV – Cabo Verde Airlines e pelos Parceiros do programa fidelidade TACV - CLUB são válidos dentro dos limites estabelecidos pelos lugares disponíveis. Em certas datas, é possível que o serviço ou qualquer outra prestação oferecida esteja disponível (" black-out dates "). TACV – CLUB e TACV – Cabo Verde Airlines declinam toda e qualquer responsabilidade no caso de indisponibilidade ou da não possibilidade de reserva;
31. Os casos omissos ou de interpretação dúbia serão resolvidos entre o cliente e a gestão do Programa TACV-CLUB;
32. Em caso de divergência na interpretação das condições gerais do Programa ou qualquer documentação TACV-CLUB em decorrência da tradução numa língua estrangeira, a versão portuguesa fará fé.

## **2.1 CONTA FIDELIDADE TACV-CLUB**

- Uma conta pessoal é aberta para cada aderente do programa, na qual são creditados as milhas/pontos obtidos. Em caso algum, esta conta e as milhas/pontos obtidos pelo aderente podem ser transferidos, legados, cedidos ou combinados, a título gratuito ou oneroso, com a conta ou as milhas/pontos de qualquer outro cliente, quer seja participante ou não do Programa, ou com qualquer outra conta da qual o participante possa ser titular (salvo especificações contrárias notificadas ao aderente);
- Não será permitida a soma das milhas ou pontos de membros diferentes no âmbito do Programa TACV-CLUB;
- As milhas/pontos serão automaticamente registados após a realização de cada voo, desde que, no ato da reserva, o cliente apresente o respetivo cartão fidelidade. Contudo, para seu interesse, o cliente deve guardar os documentos originais (cartão de embarque, bilhete aéreo, recibos, etc.), até à verificação do registo e a contabilização das suas milhas.

## 2.2 - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

### A. COMO SOLICITAR PRÉMIOS

- Quando tiver acumulado milhas/pontos necessários para beneficiar do prémio, deve solicitá-lo junto à gestão do Fidelidade TACV-CLUB pelo telefone + 238 2608271, e-mail: [fidelidadetacv@tacv.aero](mailto:fidelidadetacv@tacv.aero) ou ainda junto ao serviço de Call Center da companhia, pelo telefone: +238 2608260 ou e-mail: [callcenter@tacv.aero](mailto:callcenter@tacv.aero);
- Poderá ainda dirigir-se a um balcão da TACV – Cabo Verde Airlines mais próximo da sua área de residência.
- O bilhete - prémio não dispensa o pagamento do custo de taxas devidas, nomeadamente as taxas aeroportuárias;
- As reservas e emissões do bilhete - prémio devem ser efetuadas apenas no Call Center. Bilhetes com descontos devem ser efetuados sobre a tarifa aplicável.
- O bilhete - prémio poderá ser levantado pelo titular ou por qualquer outra pessoa detentora de uma autorização do seu beneficiário;

### B. PRAZO PARA EMISSÃO DO PRÉMIO

- A emissão do bilhete - prémio deverá ser solicitada com pelo menos 05 dias de antecedência em relação à data de embarque pretendida;
- Todo o pedido de emissão solicitado com prazo inferior a 05 dias poderá estar sujeito ao não atendimento no prazo solicitado;
- A autorização para o bilhete - prémio será emitida num período máximo de 24 horas após o pedido e deve ser levantado pelo menos 03 dias antes da data prevista para o embarque;

### C. UTILIZAÇÃO DO BILHETE-PRÉMIO

- O prazo para a utilização do bilhete - prémio emitido no âmbito do Programa é de 3 meses após a sua emissão;
- Não é permitida a emissão de bilhetes - prémio em lista de espera. O cliente deve efetuar a sua reserva num voo com disponibilidade de lugares.
- O bilhete prémio é intransmissível, não é permitido endosso e é emitida pela dedução de milhas definidas neste regulamento;

### D. ALTERAÇÃO DE RESERVA E/OU PERCURSO

- Após a emissão do bilhete - prémio, qualquer alteração da data da viagem ou de percurso estará sujeita às mesmas condições e penalizações que os bilhetes normais;
- O pagamento da taxa de penalidade pela alteração pode ser contra débito em milhas;

### E. REEMBOLSO

- Não é permitido o reembolso em numerário do bilhete - prémio emitido no âmbito do Programa TACV-CLUB;



- A extensão da validade do bilhete - prémio é feita de acordo com a tarifa aplicável.

#### **F. EMBARGO**

- Os períodos de embargo para o bilhete - prémio nos voos da TACV - Cabo Verde Airlines podem ser suspensos, aplicados ou alterados a critério desta e sem aviso prévio.

#### **G. CONDIÇÕES DE APLICAÇÃO E DE CAPITALIZAÇÃO DE MILHAS/PONTOS**

- “Milha” é a unidade de cálculo do Programa TACV-CLUB e corresponde ao "statute mile" inglês que equivale a 1.609 mts;
- “Ponto” é a unidade de cálculo do Programa TACV – CLUB e é determinado em função das milhas voadas e/ou da tarifa paga, na mesma linha, variando da executiva à tarifa económica de 01 mês/21 dias, conforme o quadro de pontos da TACV – CLUB e regulamentação específica;
- As milhas ou pontos são obtidos exclusivamente através de voos efectuados nas companhias que participam no Programa, pela utilização de prestações de serviços junto de outros parceiros da TACV – CLUB ou por atribuição no âmbito de acordos específicos;
- No caso em que o cliente seja também cliente de um outro programa de fidelização em que participem a TACV ou um dos seus parceiros, a conta do cliente não poderá ser creditada para um mesmo voo ou uma mesma prestação nos dois programas simultaneamente (salvo especificações contrárias notificadas ao cliente);
- Para cada voo pago integralmente e efetuado numa tarifa e num percurso que permitam a acumulação de milhas/pontos à data da viagem inscrita no bilhete de passagem, a conta do cliente é creditada de um certo número de milhas/pontos, em função:
  - ☞ Da distância, da quantidade mínima de milhas fixada para a distância, separando o ponto de partida e o lugar de chegada indicados no bilhete ou do montante global de milhas ou pontos indicados na brochura Fidelidade - TACV – CLUB;
  - ☞ Da classe/tarifa de transporte devidamente paga para a viagem, qualquer que seja a classe de transporte na qual a viagem tenha sido efetuada. Os voos e as tarifas que permitem a acumulação de milhas/pontos são determinados pela TACV e/ou os seus parceiros e poderão ser modificados sem pré-aviso e com aplicação imediata.
- Os bilhetes de passagem e cartões de embarque perdidos, não utilizados, reembolsados ou caducos não dão direito a qualquer crédito em milhas/pontos.

#### **H – INFORMAÇÃO GERAL**

- A TACV reserva-se ao direito de modificar os presentes termos e condições, a qualquer momento, e sem aviso prévio;
- O Programa Fidelidade TACV-CLUB poderá ser cancelado pela Companhia com um pré-aviso de 03 meses. A TACV - Cabo Verde Airlines não será responsável pelos prejuízos eventualmente causados, caso este cancelamento se deva a fatores alheios à sua vontade ou por motivos de força maior.



### 3. COMO SE INSCREVER

É muito fácil inscrever-se no Programa:

- Preencher a [Ficha de adesão](#), destacar o cartão provisório que se encontra na parte inferior do formulário de adesão e entregá-lo num dos balcões da Companhia, na sua Agência de Viagens ou enviá-lo para a morada nela inscrita;
- Aceder ao site [www.flytacv.com](http://www.flytacv.com), registando-se no programa TACV-CLUB;
- Contatar o Call Center da companhia, pelo telefone: 2608260, fax: 2617275 e email: [callcenter@tacv.aero](mailto:callcenter@tacv.aero)
- Contatar a Gestão do Programa de fidelidade TACV-CLYB, telefone: 2608271 e e-mail: [fidelidadetacv@tacv.aero](mailto:fidelidadetacv@tacv.aero);

#### 3.1 TERMO DE ADESÃO

O termo de adesão pressupõe o pleno conhecimento das disposições e [Condições Gerais](#) acima descritas. Assim, a TACV disponibiliza ao cliente o cartão Fidelidade TACV-CLUB, em seu nome, para ser utilizado em conformidade com os termos e condições estabelecidos no regulamento respetivo. Um exemplar estará sempre disponível no site da TACV, em [www.flytacv.com](http://www.flytacv.com).

Para aderir ao Programa, preencha a [Ficha de Adesão](#) que se encontra no fim deste folheto. Destaque o cartão provisório que nele se encontra e envie-o para a agência da TACV mais próxima. O cartão definitivo ser-lhe-á entregue dentro de 30 dias após o envio e ter efetuado o seu primeiro voo com a TACV – Cabo Verde Airlines, bem como aceitação da ficha de adesão ao Programa.

Nesse termo, o cliente declara, ainda, estar ciente e de acordo que os dados e as informações constantes da proposta de adesão são verdadeiros, ficando a TACV – Cabo Verde Airlines, desde já, autorizada a incluí-los no seu cadastro e a verificá-los.

#### ----- F I C H A D E A D E S Ã O -----

### 4. CARTÃO TACV-CLUB

- Após adesão o membro recebe o Cartão temporário TACV-CLUB, enviado por email ou destacado no Boletim de adesão, que contém o seu número de membro;
- Recebe o cartão **“BLUE”** personalizado TACV-CLUB, após registo na conta da sua primeira viagem pela TACV;
- Será promovido ao Cartão **“SILVER”** ao completar, no mínimo, 28.000 milhas em viagens, durante 01 ano civil (Janeiro a Dezembro);
- Aos membros do cartão **“SILVER”** que acumulem, durante 1 ano, 48.000 milhas em viagens, será concedido o cartão **“GOLD”**;
- Todos os cartões TACV-CLUB são da propriedade DA [TACV – Cabo Verde Airlines](#), devendo ser devolvidos após o termo do contrato;
- Cartões de membro TACV-CLUB extraviados ou danificados serão substituídos após a receção da notificação de tais ocorrências, mediante pagamento de uma taxa de re-emissão do cartão;
- Serão consideradas para promoção de nível de cartão apenas as milhas acumuladas em viagens efetuadas na [TACV – Cabo Verde Airlines](#). As milhas acumuladas através de promoções e utilização de serviços e produtos dos parceiros da TACV-CLUB não serão consideradas para a promoção de nível de cartão;
- Nas categorias **“SILVER”** e **“GOLD”**, o membro que não tiver acumulado a quantidade de milhas necessárias, durante 1 ano civil (de Janeiro a Dezembro), será despromovido para a categoria

imediatamente inferior; o membro que tiver acumulado o número de milhas definidas terá o cartão renovado na mesma categoria;

## 5. COMO ACUMULAR MILHAS

Ao voar com a TACV - Cabo Verde Airlines, seja nos voos internacionais ou regionais, e ou utilizar os produtos e serviços das empresas parceiras do programa, está automaticamente apto a acumular milhas/pontos:

- ✓ As milhas serão creditadas na sua conta após a realização de cada viagem. Para o efeito, o cliente deve apresentar o cartão TACV-CLUB em todos os balcões da companhia e/ou no ato do check-in;
- ✓ Existe a possibilidade de ganhar ainda mais com descontos: se preferir um desconto de 50%, terá de acumular apenas metade das milhas ou pontos exigidos.
- ✓ Poderá, ainda, acumular milhas ou pontos, convertendo o pagamento de cada lote de **10Kgs** de excesso de bagagem de porão, conforme se segue:

Percurso	Milhas ou Pontos
Regional	200 Milhas
Internacional	800 Milhas

- O número de milhas acumuladas em cada voo corresponde ao número real de milhas voadas ou tarifa paga;
- É importante notar que:
  - i. As classes de reserva na TACV “C”, “J” ou “Y” (Full Economic) garantem um adicional de 50% de milhas sobre as milhas voadas;
  - ii. As classes de reserva na TACV, promocionais, implicam uma redução de 50% das milhas voadas;
  - iii. As classes de reserva na TACV “Z” ou bilhetes em permutas de serviço não permitem acumular milhas;
- Também é possível obter milhas ou pontos com os parceiros aéreos e não aéreos do programa, nos outros países participantes e segundo as condições definidas por cada Parceiro ou no âmbito de acordos específicos com empresas (informações disponíveis com simples pedido junto do TACV-CLUB). Quando utilizar prestações dos Parceiros, compete ao membro a verificação junto dos mesmos das condições em vigor. Estas condições são sujeitas à modificação a qualquer momento e sem pré-aviso pelos ditos Parceiros.
- Os Parceiros ou as empresas que beneficiam de acordos específicos são os únicos responsáveis pelas condições de atribuição de milhas no que diz respeito às suas prestações. O TACV-CLUB e a TACV, S. A. declinam toda responsabilidade quanto à execução de prestações pelos Parceiros. Toda a reclamação a este respeito deverá ser enviada unicamente aos Parceiros ou às sociedades em questão.

## 5.1 Zonas onde pode acumular e utilizar as suas milhas

### a) Acúmulo de Milhas

International Network					
Destination	Origin	TPM	Business	Economy	Promotional
			Booking classes	Booking classes	Booking classes
			G,J	Y,Q,W,H,M,B,T	E,N
LIS	RAI/VXE/SID/SFL/MMO/SNE/BVC	3728	5592	3728	1864
MUC		6084	9126	6084	3042
AMS		6022	9033	6022	3011
BOS		6774	10161	6774	3387
CDG		5554	8331	5554	2777
MIL		5674	8511	5674	2837
BGY		5730	8595	5730	2865
MXP		5652	8478	5652	2826
FOR		3300	4950	3300	1650
LPA		2076	3114	2076	1038

Regional Network					
Destination	Origin	TPM	Business	Economy	Promotional
			Booking classes	Booking classes	Booking classes
			C	Y,B,K	N,X
DKR	RAI/VXE/SID/SFL/MMO/SNE/BVC	802	1203	802	401
OXB		1134	1701	1134	567

**b) Resgate de milhas (milhas necessárias para bilhete - prémio)**

Rotas Internacionais			
Zonas Geográficas	DE/PARA	Milhas	Valores \$ cve
<b>LIS</b>	RAI/VXE/SID/SFL/MMO/SNE/BVC	<b>30,000</b>	<b>486,856</b>
<b>MUC</b>		<b>50,000</b>	<b>574,047</b>
<b>AMS</b>		<b>50,000</b>	<b>580,870</b>
<b>BOS</b>		<b>55,000</b>	<b>474,247</b>
<b>CDG</b>		<b>45,000</b>	<b>610,506</b>
<b>MIL</b>		<b>45,000</b>	<b>636,852</b>
<b>BGY</b>		<b>45,000</b>	<b>504,503</b>
<b>MXP</b>		<b>45,000</b>	<b>639,331</b>
<b>FOR</b>		<b>28,000</b>	<b>471,333</b>
<b>LPA</b>		<b>17,500</b>	<b>356,069</b>

Rotas Regionais			
Zonas Geográficas	De/Para	Milhas	Value \$ cve
<b>DKR</b>	RAI/VXE/SID/SFL/MMO/SNE/BVC	<b>7,500</b>	<b>281,858</b>
<b>OXB</b>		<b>9,500</b>	<b>284,749</b>

b). 1 – *Up-grade* de Económica para Executiva

### Rotas Internacionais

Destino	Up-grade Económica para Executiva (I)
LIS	15.000
MUC	25.000
AMS	25.000
BOS	27.500
CDG	22.500
MIL	22.500
BGY	22.500
MXP	22.500
FOR	14.000
LPA	8.750

### Rotas Regionais

Destino	Up-grade Económica para Executiva (I)
DKR	3750
OXB	4750

Nota importante:

- a) **Up-grades e bilhetes – prémio** – Contatar a gestão do programa TACV-CLUB no Departamento de Marketing da TACV, SA Telefone + 238 2608271;
- b) **Restrições** – Os bilhetes-prémio estão sujeitos à disponibilidade na classe de reserva correspondente e sujeitos a embargos sazonais;
- c) **Voos “Code-Share”** – As milhas não podem ser trocadas por bilhetes-prémio em voos “Code-Share”.

## **Descodificação dos destinos**

LIS – Lisboa  
MUC – Munique  
AMS – Amsterdam  
BOS – Logan International Airport of Boston  
CDG – Charles de Gaulle (Paris)  
FOR – Fortaleza (Brasil)  
LPA – Las Palmas (Gran Canarias)  
BGY – Bérgamo  
MIL – Milán  
MXP – Malpenza  
ROM - Roma  
DKR – Dakar (Senegal)  
OXB – Guiné-Bissau  
BJL – Banjul  
FNA – Freetown  
WAW – Varsóvia  
LHR – Londres  
STN – Stanstead  
RAI – Praia  
SID – Sal  
VXE – São Vicente  
SFL – São Filipe (Fogo)  
MMO – Maio  
BVC – Boa Vista  
NTO – Santo Antão  
SNE – São Nicolau  
VR – Iniciais dos voos regulares da TACV – Cabo Verde Airlines

## **6. CONSULTA DE MILHAS**

Cada membro terá a sua conta pessoal de milhas TACV – CLUB na qual serão creditadas/debitadas as milhas por ele acumuladas/utilizadas. Os membros receberão extratos regulares, nos termos do presente regulamento, com o seu balanço atualizado de milhas e outras informações sobre o Programa de Fidelidade TACV-CLUB, desde que tenham acumulado ou utilizado milhas dentro do período do extrato em questão.

A conta de milhas atualizada do membro pode ser consultada através da página web da TACV, S.A. ([www.flytacv.com](http://www.flytacv.com)). O acesso à informação da conta pessoal é apenas permitido através de um PIN - Número de Identificação Pessoal secreto.

## **7. PROLONGAR A VALIDADE DAS MILHAS**

As milhas são válidas por três (3) anos e serão desativadas no fim do mês em que foi efetuada a viagem. O membro TACV – CLUB pode prolongar a validade das suas milhas pelo tempo que desejar. Para tal basta viajar pelo menos 02 vezes no intervalo de 03 anos, na TACV – Cabo Verde Airlines ou nas companhias membros do programa.

## 8. SERVIÇOS DE WEB SITE/ACESSO À CONTA PESSOAL TACV-CLUB ATRAVÉS DA PÁGINA WEB DA TACV

- Os membros podem ter acesso à sua conta pessoal TACV-CLUB através da página [www.flytacv.com](http://www.flytacv.com). A TACV – Cabo Verde Airlines pode, igualmente, disponibilizar aos seus membros outros serviços que se enquadram no programa TACV-CLUB, através da página web;
- A alteração de qualquer parte do conteúdo descrito na página web pode ser feita em qualquer momento e sem aviso prévio;
- Para efeitos de identificação do membro e de modo a conceder-lhe o acesso via Internet à sua conta pessoal TACV-CLUB e a outros serviços de Internet do Programa, a TACV e os seus parceiros poderão requerer a indicação do número de membro (constante do cartão de fidelidade) e do Número de Identificação Pessoal (PIN), o qual pode ser obtido no web-site ou através da gestão do Programa Fidelidade TACV – CLUB;
- A página web do Programa contém informação preparada exclusivamente para prestar informação sobre a TACV – Cabo Verde Airlines, o seu programa de passageiro frequente TACV-CLUB e/ou dos seus parceiros. Não constitui nem pretende apresentar ou vender garantias, não devendo isso ser considerado aquando de qualquer decisão de investimento;
- Os membros não devem transferir ou disponibilizar o número da conta pessoal e o Número de Identificação Pessoal (PIN) a terceiros, incluindo familiares, empregados ou colegas de trabalho. Os membros são responsáveis exclusivos por todos os atos ou omissões ocorridos ao abrigo do seu número de conta ou PIN. A TACV – Cabo Verde Airlines e/ou os seus parceiros disponibilizam uma linha telefónica aos membros sem qualquer garantia ou condição, expressa, implícita, ou estatutária.

## 9. PARCEIROS (Em construção)

A TACV – Cabo Verde Airlines criou e desenvolveu um programa de pontuação denominado “Programa Fidelidade TACV - CLUB”, doravante simplesmente designado Programa Fidelidade, para incentivar a utilização de seus serviços de transporte aéreo pelo “Cliente Fidelidade TACV - CLUB”, designado Cliente TACV, pessoa física registada no referido programa e portadora do “Cartão Fidelidade TACV - CLUB”, e a PARCEIRA tem interesse em associar-se ao Programa Fidelidade TACV – CLUB, nos termos e condições definidos no acordo de aliança e parceria comercial.

O objectivo será sempre a fidelização conjunta de clientes da TACV e do Parceiro, bem como a oferta de soluções multidisciplinares aos mesmos, proporcionando-lhes viagens cada vez mais agradáveis.

Os parceiros não aéreos definidos para associarem à fidelidade TACV – CLUB enquadram-se de entre aqueles que apresentam características complementares com o produto transporte aéreo, nomeadamente, estabelecimentos comerciais (como supermercados e grandes superfícies), companhias de aluguer de automóveis de cobertura nacional e/ou internacional, telecomunicações móveis, empresas de combustíveis e lubrificantes, grupos hoteleiros, serviços de restauração reconhecidos como tal a nível nacional).

