



Perguntas e Respostas – Programa “Sempre Mais” Pernambucanas

1) O que é o Programa Sempre Mais Pernambucanas?

Resposta: O Programa Sempre Mais Pernambucanas foi criado especialmente para recompensar sua fidelidade por utilizar o Cartão MasterCard Gold Pernambucanas. Ao utilizar o seu Cartão de Crédito Mastercard Gold Pernambucanas, você acumula pontos que podem ser trocados por serviços e produtos a sua escolha. Quanto mais você utiliza seu cartão nas compras do dia-a-dia mais pontos acumula e pode convertê-los em vantagens exclusivas. Você pode consultar seu saldo de pontos através do Portal exclusivo do cliente, em sua fatura mensal ou em qualquer loja Pernambucanas.

2) Quem pode participar do Programa Sempre Mais Pernambucanas?

Resposta: Todos os clientes que possuem o Cartão de Crédito Mastercard Gold Pernambucanas.

3) Como posso Participar do Programa Sempre Mais Pernambucanas?

Resposta: Todos os clientes que possuem o Cartão MasterCard Gold Pernambucanas participam automaticamente do Programa. Não é necessário solicitar a adesão ao Programa, você começa a acumular pontos desde a primeira compra efetuada.

4) Como faço para acumular pontos?

Resposta: Toda vez que você e/ou seus adicionais utilizarem o Cartão MasterCard Gold Pernambucanas, o valor gasto¹ será convertido em pontos que poderão ser trocados por serviços e/ou produtos.

Conheça a mecânica de acúmulo de pontos:

Compras realizadas na Pernambucanas: 1 real = 1 ponto

Compras realizadas fora da Pernambucanas: 2 reais = 1 ponto

(¹) Os pontos serão creditados após o pagamento da Fatura, para compras parceladas os pontos serão creditados após o pagamento da fatura em que for postada cada parcela. Multas, encargos, seguros/serviços, tarifas e pagamento de valores provenientes a saques nacionais ou internacionais não irão acumular pontos para o Programa de Relacionamento.

5) Qual o prazo de validade dos pontos?

Resposta: O Prazo de validade dos Pontos é de 24 meses, após esse período os pontos começam a expirar. (Consulte Regulamento).

6) Como consultar seus pontos?

Resposta: A consulta do saldo e do extrato de seus pontos pode ser feita através do site www.sempremaispernambucanas.com.br ou através da central de relacionamento do programa nos telefones:
0800 720 9526 (Demais Localidades);
(11) 3004-9526 (Grande São Paulo).

7) Como resgatar seus pontos?

Resposta: Para efetuar o resgate de seus pontos você deverá acessar o site www.sempremaispernambucanas.com.br e solicitar o resgate eletronicamente.

8) Qual o prazo para recebimento dos Prêmios?

Resposta: O prazo para recebimento dos Produtos é de até 45 dias úteis.

Serão feitas 3 tentativas de entrega no endereço indicado e cadastrado pelo cliente no momento da solicitação do resgate.

Em casos de dúvidas, contatar a central de relacionamento do Programa de Recompensas nos números:

0800 720 9526 (Demais Localidades);
(11) 3004-9526 (Grande São Paulo).

9) Se eu estiver inadimplente, posso resgatar pontos?

Resposta: Não. Só será possível o resgate se a conta estiver adimplente.

10) Posso cancelar meu resgate?

Resposta: Após a finalização do resgate nenhum pedido poderá ser cancelado.

Se houver alguma dúvida em relação ao resgate efetuado, entrar em contato com a central de relacionamento do Programa de Recompensas através dos números:

(11) 3004-9526 (Grande São Paulo);
0800 720 9526 (Demais Localidades).

11) Recebi meu prêmio e preciso trocá-lo, qual o procedimento?

Resposta: As trocas podem ser efetuadas somente em caso de defeito. Em até 7 (sete) dias corridos da entrega, você deverá entrar em contato com a central de relacionamento do Programa de Recompensas (11) 3004-9526 (Grande São Paulo) ou 0800 720 9526 (Demais Localidades) e solicitar a troca do seu prêmio. Você deverá armazená-lo na embalagem original, juntamente com a Nota Fiscal.

As solicitações de troca por motivo de defeito poderão passar por análise, para verificação da falha relatada antes do procedimento de troca.

Um novo produto será liberado somente após a devolução do item avariado e/ou defeituoso, desde que respeitadas as condições acima mencionadas. Caso tenha passado o prazo de 7 (sete) dias da entrega, você deverá procurar a assistência técnica para reparo do produto.

12) Onde posso verificar os prêmios disponíveis?

Resposta: Você pode consultar as opções de Prêmios no site www.sempremaispernambucanas.com.br. É possível visualizar os produtos, pacote de viagens, hospedagens e passagens aéreas disponíveis para resgate, bem como as quantidades de pontos necessárias para o resgate.

13) Como receberei a Nota Fiscal do Produto?

Resposta: A Nota Fiscal será encaminhada junto ao produto resgatado e poderá ser da Pernambucanas ou de outros fornecedores parceiros no Programa Sempre Mais Pernambucanas.

14) Se estiver em outro País, como contatar a central de atendimento do Programa de Recompensas Sempre Mais Pernambucanas?

Resposta: Caso seja necessário contatar a central de Atendimento do Programa Sempre Mais Pernambucanas de outro país, a ligação deverá ser realizada para o número 3004-9526 sem a inclusão de código de área.

15) Como trocar meus pontos por Vale Compras?

Resposta: Para efetuar o resgate de seus pontos você deverá acessar o site www.sempremaispernambucanas.com.br e solicitar o resgate do Vale Compras eletronicamente ou dirigir-se a qualquer loja Pernambucanas.

16) Onde trocar o meu Vale Compras?

Resposta: O Vale Compras somente poderá ser trocado nas lojas Pernambucanas pelo titular do cartão apresentando o documento identificação.

17) Qual o prazo de validade do Vale Compras Pernambucanas?

Resposta: O prazo para validade para troca de seu vale compras é de 12 meses após da data do resgate.

18) Se o produto escolhido possuir valor inferior ao Vale Compras, será devolvida a diferença do valor?

Resposta: Não haverá devolução de dinheiro ou retorno de pontos caso o produto escolhido tenha valor inferior ao vale compras resgatado. Para produtos com valor superior ao vale compras resgatado, a diferença poderá ser paga com qualquer meio de pagamento aceito pela loja.

19) No caso de perda ou roubo do meu Vale compras, o que deve fazer?

Resposta: No caso de perda ou roubo do vale compras, você deverá entrar em contato com nossa central de relacionamento do Programa Sempre Mais Pernambucanas através dos números (11) 3004-9526 (Grande São Paulo) ou 0800 720 9526 (Demais Localidades) para solicitar o bloqueio do vale compras ou dirigir-se a uma de nossas lojas e solicitar o bloqueio do Vale Compras.

Nos casos de vale compras bloqueados, o vale compras ainda poderá ser utilizado, basta ir até uma loja Pernambucanas com documento de identificação original e solicitar o desbloqueio e reimpressão.

20) Posso solicitar o cancelamento do meu Vale Compras e ter meus pontos de volta?

Resposta: O cancelamento do Vale Compras só pode ser solicitado em uma de nossas lojas, no prazo máximo de 7 dias após o resgate. Após esse prazo, não haverá estorno de pontos.

21) Como resgatar seus pontos em viagens?

Resposta: Para efetuar o resgate de seus pontos você deverá acessar o site www.sempremaispernambucanas.com.br e solicitar o resgate eletronicamente utilizando somente pontos ou pontos + dinheiro.

22) Como adquiero passagens de avião pela internet?

Respostas: Na aba "Passagens Aéreas" do PROGRAMA PERNAMBUCANAS SEMPRE MAIS, há um buscador com opções de passagens aéreas de várias companhias aéreas ao redor do mundo. No buscador, preencha seus dados de pesquisa com a indicação de seu local de origem, destino, data de saída, data de chegada e o número de passageiros. Feito isso, clique em 'buscar'. Uma tabela mostrará os melhores preços e, logo abaixo, todos os resultados da pesquisa. Escolha os voos de sua preferência e clique em "Resgatar". Uma nova tela será aberta com campos de dados pessoais para serem preenchidos. Tenha em mãos o cartão de crédito no qual a compra será efetuada. Escolha a melhor opção de pagamento e clique em 'Resgatar'. Você receberá um e-mail com a confirmação de sua solicitação de reserva. A finalização de seu resgate dependerá da análise da administradora de seu cartão de crédito. Após a aprovação da administradora, da disponibilidade de lugares nos voos escolhidos, seu voucher (documento com dados da reserva – e-ticket) será enviado ao e-mail cadastrado no Programa de Recompensas Sempre Mais Pernambucanas.

23) Como adquiero um pacote de viagens pela internet?

Resposta: Na aba "Pacotes" do Programa de Recompensas Sempre Mais Pernambucanas, há um buscador com opções de Pacotes de viagens. Clique em 'Pacotes', informe se pretende fazer viagem nacional ou internacional, selecione 'local de saída' e clique em 'buscar pacotes'.

Diversas opções de destinos serão mostradas na tela. Escolha o de sua preferência e clique em 'avançar'. Confira as informações sobre quais serviços estão incluídos no pacote (o que está incluído). A seguir, selecione a data de embarque, número de quartos e especifique a quantidade de adultos, crianças e bebês.

Uma lista com opções de pacotes disponíveis será apresentada. Escolha uma opção e clique em 'resgatar'. Uma nova tela será aberta com campos de dados pessoais para serem preenchidos. Complete os campos em branco e escolha sua forma de pagamento e clique em resgatar. Somente será possível o resgate após a confirmação do Termo de Aceite e Condições.

Você receberá um e-mail com a confirmação de sua solicitação de reserva. A finalização de seu resgate dependerá da análise da administradora de seu cartão de crédito. Após a aprovação da administradora, da disponibilidade de lugares nos voos e hotéis escolhido, seu voucher (documento com dados da reserva) será enviado ao e-mail cadastrado no Programa de Recompensas Sempre Mais Pernambucanas em um prazo máximo de até 5 dias antes de sua data de saída.

24) Como faço para reservar quartos de hotéis pela internet?

Resposta: Na aba "Hotéis" do Programa de Recompensas Sempre Mais Pernambucanas, há um buscador com opções de milhares de hotéis ao redor do mundo. No buscador, preencha seus dados de pesquisa com a indicação destino que pretende ir, a data de chegada (checkin) e a data de saída (checkout), o número de quartos e o número de pessoas.

Feito isso, clique em 'buscar'. Uma tabela mostrará os melhores preços e, logo abaixo, todos os resultados da pesquisa. Escolha seu hotel de sua preferência e clique em "Resgatar". Uma nova tela será aberta com campos de dados pessoais para serem preenchidos. Escolha seu método de resgate e tenha em mãos o cartão de crédito no qual a compra será efetuada. Escolha a melhor opção de pagamento e clique em "resgatar".

Você receberá um e-mail com a confirmação de sua solicitação de reserva. A finalização de seu resgate dependerá da análise da administradora de seu cartão de crédito. Após a aprovação da administradora, e da disponibilidade de quartos no hotel escolhido, seu voucher (documento com dados da reserva) será enviado ao e-mail cadastrado no Programa de Recompensas Sempre Mais Pernambucanas.

25) Quero resgatar diárias em hotéis, passagens aéreas ou um pacote de viagem pelo site do Programa de Recompensas Sempre Mais Pernambucanas, mas não estou conseguindo fazer sozinho e tenho dúvidas. Há algum telefone que eu possa ligar para alguém me ajudar?

Resposta: Caso tenha dúvidas ou dificuldades, favor entrar em contato com a central de Relacionamento do Programa de Recompensa no telefone (11) 3004-9526 (Grande São Paulo) ou 0800 720 9526 (Demais Localidades).
Horário de atendimento: das 8:00 às 20:30 de segunda a sábado.

26) Como faço para marcar os assentos no voo?

Resposta: Para marcação de assento nos voos, você deverá entrar em contato no portal da companhia aérea, ou no balcão da empresa no momento do checkin.

27) Menores de 18 anos desacompanhados dos pais podem se hospedar no hotel?

Resposta: Para que menores de idade possam se hospedar no hotel, é necessário possuir uma autorização registrada em cartório com firma reconhecido pelos pais ou responsáveis.

28) Quais documentos preciso ter em mãos para fazer uma viagem nacional?

Resposta: Os documentos necessários para viagens nacionais aos maiores de 12 anos são (deve-se portar pelo menos um destes documentos para apresentação no momento do embarque ou no hotel):

carteira de identidade,
carteira de habilitação,
passaporte com validade mínima de seis meses,
carteira de trabalho,
carteiras profissionais como CREA, OAB, CRA, CRM, militares e RNE.

Não são aceitas cópias de documentos, mesmo que autenticadas. Somente documentos originais são válidos.

Menores de 12 anos acompanhados de um adulto como pai, mãe, tutor legal, irmãos maiores de 18 anos, tios ou avós devem ter RG e comprovante de parentesco com o adulto que irá acompanhá-lo durante a viagem. Menores de 12 anos acompanhados por um adulto sem grau de parentesco só poderão viajar se houver autorização registrada em cartório pelo responsável da criança.

A Carteira de Identidade não pode ter mais de dez anos de emissão.

Para uma criança de 12 anos viajar sozinha, sem acompanhamento de um adulto, será necessária a apresentação da autorização da Vara da Infância e da Juventude. Deve-se procurar a seccional mais próxima de sua região.

29) Quais documentos preciso ter em mãos para fazer uma viagem internacional?

Resposta: Passageiros maiores de 18 anos devem apresentar passaporte com validade mínima de seis meses para fazer viagens internacionais. Verifique se o país de entrada solicita a apresentação de visto.

Menores de 18 anos devem viajar acompanhados do pai e da mãe ou responsável legal. Na hipótese do menor viajar sem a companhia de um dos responsáveis ou de ambos, é necessária a autorização dos adultos ausentes. Em alguns casos, como no México, por exemplo, é necessário emitir autorização em inglês e espanhol. É recomendável constar prazo de validade neste documento. Caso contrário, fica estabelecida a legitimidade por até dois anos.

O novo passaporte brasileiro (de cor azul) não registra filiação do viajante. Portanto, os menores de idade, viajando ou não acompanhados dos pais, além do passaporte válido, também deverão apresentar no check in o RG ou a certidão de nascimento original.

A Carteira de Identidade não pode ter mais de dez anos de emissão.

30) Vou viajar para um país da América do Sul. Preciso de Passaporte?

Resposta: Maiores de 18 anos devem apresentar passaporte válido ou carteira de identidade original. Os países do Mercosul não exigem visto dos brasileiros. A entrada pode ser realizada mediante apresentação da cédula de identidade civil (RG) válida. Para consultar a listagem completa dos países da América do Sul que permitem a entrada com RG basta acessar o link:

<http://www.brasil.gov.br/sobre/turismo/documentacao/mercosul-com-rg>.

Menores de 18 anos também devem apresentar passaporte válido ou carteira de identidade original. A certidão de nascimento não é válida para viagens ao exterior e travessia de fronteiras. Na hipótese do menor de idade viajar sem a companhia de um dos responsáveis ou de ambos, é necessária a autorização dos adultos ausentes. É recomendável constar prazo de validade neste documento. Caso contrário, fica estabelecida a legitimidade por até dois anos. O novo passaporte brasileiro (de cor azul) não registra filiação do viajante. Portanto, os menores de idade, viajando ou não acompanhados dos pais, além do passaporte válido, também deverão apresentar no check in o RG ou a certidão de nascimento original.

A Carteira de Identidade não pode ter mais de dez anos de emissão.

31) Estou grávida. Posso viajar normalmente?

Resposta: É importante entrar em contato diretamente com a companhia aérea, pois algumas empresas impõem restrições ao transporte de gestantes. É sempre importante consultar o seu médico de confiança se não há problemas e nem riscos para a saúde da gestante e do bebê para fazer viagens de avião.

32) Posso fazer check in (entrada) e check out (saída) no hotel a qualquer hora?

Resposta: Não. Os hotéis possuem horários específicos de check in e check out que devem ser respeitados. Caso contrário, diárias adicionais poderão ser cobradas. Normalmente os hotéis trabalham com check in entre 14h00 e 16h00. Para checkout os horários são entre 11h e 12h. Para maiores informações, entrar em contato com a central de Relacionamento do Programa de Recompensas (11) 3004-9526 (Grande São Paulo) ou 0800 720 9526 (Demais Localidades).

Horário de atendimento: das 8:00 às 20:30 de segunda a sábado.

33) Quando concluo o resgate de viagem pelo site com pontos e pagamento com cartão de crédito, já significa que as reservas de hotéis e voos estão confirmadas ou preciso aguardar aprovação do cartão de crédito?

Resposta: A confirmação de seu resgate dependerá da análise da administradora de seu cartão de crédito com o prazo de até 72 horas para aprovação. Após a aprovação, diante confirmação de lugares disponíveis nos voos ou hotéis, seu voucher (documento de reserva confirmada) será enviado ao e-mail cadastrado no Programa de Recompensas sempre Mais Pernambucanas em um prazo de até 5 dias antes da sua data de saída (início da viagem).

34) O que acontece quando a operadora do meu cartão de crédito não aprova minha compra? Preciso fazer uma nova reserva?

Resposta: Nos casos de aquisição utilizando pontos mais dinheiro, você será informado que não houve confirmação de seu resgate devido a operadora do cartão de Crédito não ter aprovado sua compra. Sua reserva será cancelada automaticamente e será necessário refazer o processo de resgate no site do Programa de Recompensas Sempre Mais Pernambucanas.

As reservas estão sujeitas à nova disponibilidade e alteração de valores.

35) Preciso pagar alguma multa se cancelar a viagem?

Resposta: De acordo com as regras do Termo de Aceite e Condições, o cancelamento de viagens pode gerar multas. Leia atentamente os termos aceitos no ato do resgate para verificar tais condições. Qualquer dúvida entre em contato com a central de relacionamento do Programa de Recompensas Sempre Mais Pernambucanas nos números (11) 3004-9526 (Grande São Paulo) ou 0800 720 9526 (Demais Localidades).

Horário de atendimento: das 8:00 às 20:30 de segunda a sábado.

36) Como faço para tirar passaporte?

Resposta: Acesse o site da Polícia Federal, clique em 'Requerer Passaporte' e siga as instruções.

37) Como saber se preciso tomar vacina antes de viajar?

Resposta: Para evitar a proliferação de doenças, alguns órgãos internacionais e o Ministério da Saúde recomendam vacinação antes de algumas viagens. Os turistas devem, por exemplo, se imunizar contra sarampo e rubéola quando pretendem ir a outro país. A mesma preocupação existe quanto à febre amarela, principalmente se o destino for África ou estados brasileiros como Acre, Amazonas, Amapá, Goiás, Maranhão, Mato Grosso do Sul, Pará, Rondônia, Roraima e Tocantins. Mais informações podem ser obtidas no site da Anvisa.

38) Posso transferir minha passagem aérea para outra pessoa?

Resposta: Não. A passagem aérea não pode ser utilizada por outra pessoa. A passagem aérea é intransferível. Em caso de cancelamento, será necessário entrar em contato com a central de relacionamento do Programa de Recompensas Sempre Mais Pernambucanas, informar o cancelamento e solicitar o reembolso. Esta ação está sujeita as multas e penalidades descritas no Termo de Aceite e Condições.

39) Verifiquei que meu nome está errado na solicitação de compra. Como devo proceder para corrigi-lo? Isso pode comprometer minha viagem?

Resposta: Entre em contato imediatamente com a Central de relacionamento do Programa Sempre Mais Pernambucanas nos telefones (11) 3004-9526 (Grande São Paulo) ou 0800 720 9526 (Demais Localidades) e informe sobre o problema. O nome incorreto pode gerar problemas na hora do embarque e até mesmo impedir o embarque.

40) Se estiver em outro País, como contatar a central de atendimento do Programa Sempre Mais Pernambucanas?

Resposta: Caso seja necessário contatar a central de Relacionamento do Programa de Recompensas de outro país, a ligação deverá ser realizada para o numero 3004-9526 sem a inclusão de código de área.