

Preguntas Frecuentes del producto Ficohsa Platinum LifeMiles Real

1. ¿Qué programa de lealtad acumulo con este producto?

Con esta tarjeta de crédito Ficohsa le ofrece a usted una doble acumulación, ya que usted acumula por cada dólar en compras un LifeMile y un Punto Real.

2. ¿Cuáles son los beneficios que me ofrece este producto?

La acumulación de doble programa de lealtad, por un dólar de consumo.

Beneficios exclusivos con LifeMiles

- Acceso ilimitado a sala VIP de AVIANCA en El Salvador, para el titular.
- Hasta 6 e-Coupons de bienvenida, e-Coupons son la moneda electrónica que LifeMiles le brinda a sus clientes para otorgarles ascensos a clase ejecutiva en vuelos Avianca. En el perfil de LifeMiles están como uso automático, por lo que el cliente cada vez que viaje podría obtener el ascenso.

Beneficios exclusivos con REAL HOTELS & RESORTS

- Ascensos a habitación superior.
- Traslado gratis aeropuerto – hotel – aeropuerto.
- Internet gratis durante su estadía.
- Lavado y planchado de 2 piezas de ropa durante su estadía.
- Early check in (10am) y late check out (4pm).

3. ¿Cómo se que estoy acumulando el programa de lealtad?

Para que Ficohsa pueda reportar sus millas a los socios de esta tarjeta de crédito el cliente debe de contar con un numero de **VIAJERO FRECUENTE de LifeMiles**, este número es la identificación del cliente para LifeMiles. Al Ficohsa tomar este número de viajero frecuente y asociarlo a su cuenta, Ficohsa posterior a su fecha de corte o una vez que su tarjeta cicle, es decir cuando le llega su estado de cuenta, reporta a LifeMiles las millas en base a su consumo.

En cuanto a Puntos Reales se hace lo mismo descrito anteriormente.

Es muy importante que como cliente verifique que su número de viajero frecuente registrado en Ficohsa sea el mismo que el que tiene registrado en LifeMiles. También hay que evitar tener más de un viajero frecuente, ya que esto divide su acumulación de millas.

4. ¿Cuándo tendré mis millas LifeMiles acumuladas acreditadas en mi cuenta?

Sus millas LifeMiles y Puntos Reales estarán acreditados 3 días hábiles posterior a su fecha de corte, es decir la fecha en que usted recibe su estado de cuenta.

5. ¿Si tengo más de un viajero frecuente que puedo hacer?

Lo recomendable es que realice una gestión de unificación de viajero frecuente, lo cual lo debe de gestionar directamente con LifeMiles, esto bien a través del centro de atención AVIANCA o a través del centro de atención al cliente de AVIANCA, o escribiendo al correo soporte@lifemiles.com

6. ¿Las tarjetas adicionales acumulan LifeMiles y Puntos Reales?

Las tarjetas adicionales de su tarjeta de crédito están asociadas a su viajero frecuente y número de Puntos Reales, es decir que los consumos generados por estas tarjetas acumulan el programa de lealtad para usted, ya que a una tarjeta adicional no se le puede agregar un número de viajero frecuente distinto al del titular de la cuenta.

7. ¿Pueden las tarjetas adicionales redimir las LifeMiles y Puntos Reales?

No pueden realizar redenciones ya que el número de viajero frecuente y número de puntos reales le pertenece al titular de la cuenta, y es en este que se reportan las millas y puntos acumulados.

8. ¿Cómo puedo redimir mis millas LifeMiles?

Sus LifeMiles las puede redimir directamente en LifeMiles.com, visitando el centro de atención de AVIANCA o llamando al 2276-9982.

9. ¿Cómo puedo redimir mis Puntos Reales?

Sus PUNTOS REALES los puede redimir a través de la página puntosreales.com

10. ¿Cómo gestionó la reserva de una habitación si lo redimo con mis Puntos Reales?

Le recomendamos llamar al hotel, el cual debe de pertenecer a la cadena de REAL HOTELS & RESORTS, confirme disponibilidad en las fechas de estadía que desea y realice su reserva.

Ingrese a puntosreales.com con su usuario y contraseña, aquí tendrá un detalle de las opciones que tiene para redimir y la cantidad de PUNTOS REALES acumulados. Para gestionar su redención ingrese en REDIMIR.

Una vez que haya hecho la redención le recomendamos llamar al hotel para confirmar su reserva. Y listo, disfrute de hoteles con altos estándares de calidad!

11. ¿Cuáles son los centros de atención al cliente a los que me puedo dirigir para gestiones del producto?

Para LifeMiles usted puede llamar al 2276-9982 o en las oficinas de AVIANCA en Managua – Centro Invercasa.

PUNTOS REALES (503) 2287-8723

O escriba directamente en <http://www.puntosreales.com/contacto.aspx>

12. ¿Qué puedo hacer con mis LifeMiles acumuladas?

Todas las opciones de redención las podrá encontrar en LifeMiles.com donde usted puede gestionar desde viajes, hasta certificados para consumos en restaurantes, también gira turística o certificados para tiendas por departamento.

13. ¿Qué puedo hacer con mis Puntos Reales acumulados?

Usted puede redimir estadias en los hoteles de REAL HOTELS & RESORTS, también canjear por certificados en restaurantes, salones o banquetes.

14. ¿Cuántos Puntos Reales y LifeMiles puedo acumular?

Usted puede acumular mensualmente su límite de crédito, pero si participa en promociones de acumulación, las millas promocionales son adicionales.