

## Preguntas Frecuentes del producto Ficohsa LifeMiles INFINITE

### 1. ¿Qué beneficios me ofrece este producto?

- a. Si es tarjeta habiente nuevo del banco le damos la bienvenida con 15,000 LifeMiles al cumplir un consumo de \$4,500 dólares en los primeros 90 días después de activada la tarjeta.
- b. Acumule 1 LifeMiles por cada dólar en compras
- c. Reciba un Voucher de \$400 dólares para aplicar a vuelos de clase ejecutiva de AVIANCA.
- d. Membresía de Priority Pass™, tendrá acceso a más de 850 salas VIP de aeropuertos en 120 países alrededor del mundo.
- e. Acceso a sala VIP de aeropuerto Internacional Augusto C. Sandino.
- f. Membresía de cortesía de Status LifeMiles Silver Élite durante el primer año de la tarjeta y sujetas a renovación anual por consumos de US24,000 dólares anuales.

### 2. ¿Qué es el estatus LifeMiles Silver Élite?

Es un estatus de viajero frecuente de LifeMiles en el cual se le brinda a los clientes beneficios exclusivos como:

- Ascensos a Clase Ejecutiva de cortesía para usted y un acompañante.
- Acceso a salas VIP de AVIANCA en Centroamérica y Colombia.
- Atención telefónica preferencial.
- Prioridad de check in y abordaje.
- Bonificación de hasta 25% adicional de millas voladas.
- Manejo prioritario de equipaje.

### 3. ¿Cómo funcionan las millas de bienvenida?

Si es tarjeta habiente nuevo del banco o solicita su segunda cuenta Infinite le damos la bienvenida con 10,000 LifeMiles al cumplir un consumo de \$4,500 dólares en los primeros 90 días después de activada la tarjeta. No clasifican gestiones de upgrade de plástico y/o reposiciones de tarjetas.

### 4. ¿Cómo obtengo la renovación de mi estatus Silver Élite?

El beneficio del Estatus LifeMiles Silver Élite va relacionado a consumo, si el cliente realiza compras iguales o superiores a \$24,000 dólares durante el año, su estatus LifeMiles Silver Élite será renovado automáticamente.

### 5. ¿Cómo sé que tengo el estatus Silver Élite?

Usted los puede verificar en su cuenta de LifeMiles, aquí se le indica el status de viajero que tiene. Puede ingresar a [lifemiles.com](http://lifemiles.com)

### 6. ¿Qué es el e-Voucher de \$400 dólares?

Este es un Voucher que LifeMiles le envié a los clientes Ficohsa LifeMiles VISA INFINITE vía correo electrónico. LifeMiles realiza el envío al correo electrónico que el cliente tenga registrado en su perfil de LifeMiles. Este correo detalla un

código que es el que el cliente podrá aplicar para la compra de su tiquete en clase ejecutiva comprado en LifeMiles.com.

El cliente debe de indicar el código promocional en el área de código promocional, previo a realizar la transacción de compra del boleto y se descontará inmediatamente los \$400 dólares,

Este e-Voucher únicamente aplica para boletos de clase ejecutiva de AVIANCA.

**7. ¿Cómo recibo el e-Voucher de \$400 dólares?**

Vía correo electrónico, este se lo enviará LifeMiles al correo electrónico que el cliente tenga registrado en su cuenta de LifeMiles.

**8. ¿Cuánto tiempo tiene que transcurrir para recibir el e-Voucher?**

Según políticas de LifeMiles, el cliente lo recibirá en un periodo no menor a 90 días posterior a activada la tarjeta de crédito.

**9. ¿Tiene caducidad el e-Voucher?**

Así es, tiene un periodo de vigencia de un año después de enviado por LifeMiles.

**10. ¿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.

**11. ¿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

**12. ¿Las tarjetas adicionales acumulan LifeMiles?**

Las tarjetas adicionales de su tarjeta de crédito están asociadas a su VIAJERO FRECUENTE, es decir que los consumos generados por estas tarjetas adicionales 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.

**13. ¿Pueden las tarjetas adicionales redimir las LifeMiles?**

No puede realizar redenciones ya que el numero de viajero frecuente le pertenece al titular de la cuenta, y es en este que se reportan las millas. Las redenciones, por políticas de LifeMiles, únicamente las puede realizar el titular del VIAJERO FRECUENTE.

**14 ¿Cómo puedo redimir mis millas LifeMiles?**

Sus LifeMiles las puede redimir directamente en [LifeMiles.com](http://LifeMiles.com), visitando el centro de atención de AVIANCA o llamando al 2276-9982.