

Preguntas frecuentes Banco Caribe

➤ ¿Puedo redimir si no me alcanzan los puntos?

Si no le alcanzan los puntos la diferencia la puede pagar con su tarjeta de crédito Elite infinite del Banco Caribe (la que tiene registrada en el programa).

➤ ¿Puedo cambiar mi correo electrónico?

En caso que necesite hacer algún cambio en sus datos registrados, favor contactar al Banco Caribe al teléfono 809-378-0505 opción 3.

➤ ¿Dónde consulto el historial de mis redenciones?

Puede consultarlas en la sección de historial accediendo a “Tu cuenta” y también contactando a Banco Caribe al teléfono 809-378-0505 opción 3.

➤ ¿Con que Tarjeta de Crédito puedo usar para pagar el valor adicional de mi redención si no me alcanzan los puntos?

Puede pagar con la Tarjeta de Crédito Elite Infinite del Banco del Caribe.

➤ ¿Pagué con mi tarjetas del Banco Caribe, pero me llegó otro nombre en el estado de cuenta, por qué?

En el estado de cuenta la porción pagada en dinero le figurará como Avia Marketing, operador del programa y quien es el establecimiento de comercio.

➤ ¿Puedo cancelar el viaje después de haber sido redimido?

Por políticas del programa no se aceptan cancelaciones y los puntos no son reembolsables. Agradecemos que verifique bien antes de confirmar la redención ya que los canjes de puntos no son reembolsables. Si tiene alguna duda escriba

de inmediato al chat de asistencia de la página o notifique al banco por servicio al cliente al teléfono 809-378-0505 opción 3.

➤ **¿Aprobé un valor en dólares, pero me llegó diferente?**

El valor puede sufrir ligeras variaciones por tratarse de una transacción internacional, la cual se verá reflejada en su estado de cuenta a la tasa de cambio con la que se confirmó su transacción.

➤ **¿Cómo recibo mis voucher o tiquetes?**

Le llegan automáticamente al correo electrónico registrado, después de confirmar la redención.

➤ **Si me equivoqué en mi proceso de compra, ¿qué debo hacer?**

Por políticas del programa no se aceptan cancelaciones y los puntos no son reembolsables. Agradecemos que verifique bien antes de confirmar la redención ya que los canjes de puntos no son reembolsables. Si tiene alguna duda escriba de inmediato al chat de asistencia de la página o notifique al banco por servicio al cliente al teléfono 809-378-0505 opción 3.

➤ **¿Puedo solicitar servicios especiales al canjear mis puntos Caribe Rewards? (comida vegetariana, silla de ruedas)**

Si. Al momento de reservar, en la sección de datos personales para la reserva, hay casillas que permiten ingresar preferencias de viaje si el proveedor del servicio lo permite. Podrá seleccionar las opciones que la página le ofrezca al momento de hacer su redención. Cualquier solicitud de servicio especial fuera de lo ofrecido en la página, comuníquese por el chat para validar la posibilidad con el respectivo proveedor.

➤ **¿Qué información encuentro en mi redención de pasajes aéreos?**

Al realizar canjes usted recibirá dos notificaciones, la primera es el reporte sobre los puntos canjeados y la segunda contiene los detalles del servicio adquirido.



En el segundo mensaje de “notificación” encontrará el record aéreo dado por el sistema, itinerario general y aerolínea. En el tickete oficial verá el itinerario completo desglosado, tipo de cabina, número de tickete, record del sistema, record de aerolínea y nombre de cada pasajero.

➤ **¿Qué información encuentro en mi redención de hotel?**

En el mensaje de “notificación” encontrará el record dado por el sistema, fechas de Check-in y Check-Out, ciudad, cantidad de noches y nombre del hotel. En el voucher oficial verá la información completa de la estadía, nombre del huésped principal, número de confirmación, record del sistema, tipo de habitación y servicios incluidos.

➤ **¿Qué información encuentro en mi redención de autos?**

En el mensaje de “notificación” encontrará el record dado por el sistema, fechas de pick-up y drop-off, ciudad y nombre de la compañía de alquiler. En el voucher verá la información completa de la renta, nombre del conductor principal, número de confirmación, número de voucher dado por el sistema, tipo de auto, ciudad, fechas y horarios para recogida y entrega, y si hay servicios adicionales (GPS, Silla de bebé, u otros servicios seleccionados).

➤ **¿Puedo comprar tickets para otro pasajero?**

Si, puede adquirir cualquier servicio en la plataforma para otra persona. Simplemente debe poner en los datos del pasajero que va a disfrutar del servicio turístico. Es importante que usted sepa que esta redención al igual que en las demás va a disminuir su balance de puntos Caribe Rewards y de tener alguna diferencia debe ser pagada con su tarjeta de crédito Elite de Banco Caribe.

➤ **¿Puedo emitir tickets aéreos para menores de edad sin acompañante desde la página Web?**

No. Por políticas de seguridad estas compras deben realizarse de manera asistida. Las condiciones pueden ser consultadas a través de nuestros canales

de comunicación, de los cuales puede conocer las políticas dependiendo la aerolínea en que viaja y el destino.

➤ **¿Puedo emitir un tiquete y dejarlo abierto para usar en cualquier momento?**

Las aerolíneas no lo permiten, debe tener la fecha exacta del viaje.

➤ **¿Cuántos días de anticipación previa se necesitan para la adquisición de un servicio en la plataforma?**

Para mayor seguridad de su transacción el sitio web permite adquirir los servicios con fecha de viaje anterior a tres (3) días calendario. Le sugerimos realizar la adquisición de su servicio con la mayor anticipación posible.

➤ **¿Qué hacer si no recibo correo de confirmación de reserva?**

Agradecemos revisar primero el correo spam, si no llegó en buzón o spam contactarnos por el Chat de viajes o a servicio al cliente de Banco Caribe al teléfono 809-378-0505 opción 3.

➤ **¿Hay restricción de destinos?**

Se puede reservar cualquier destino disponible en los buscadores, los únicos que podrían llegar a estar restringidos son aquellos que tengan sanciones de la OFAC (Office of Foreign Assets) que tiene bloqueo (Cuba, Siria, Sudán, Irán, Corea del Norte, Crimea y otros países listados en OFAC).

➤ **¿Con qué plazo se cuenta para realizar los pagos si debo hacer un pago adicional?**

El pago se debe hacer de inmediato a través de la plataforma. Las aerolíneas, hoteles u operadores turísticos no garantizan la reserva, cupo o precio hasta el momento en que el pago total sea efectivo.

➤ **¿Los impuestos y tasas se encuentran incluidos en las tarifas o debo pagarlos aparte?**

Depende de cada servicio turístico. En la página web al momento de reservar se muestra si incluye impuestos o necesita pagar adicionales en destino. Generalmente, los servicios de Vuelos y Salas VIP ya tienen todos los impuestos y cargos incluidos, en los demás productos de Hoteles, Carros y Turisemana (semanas vacacionales), se deben validar. La página web siempre notifica en caso de haber cargos adicionales.

➤ **¿Qué hacer si cometí un error cuando reservé?**

Comuníquese con el chat del sitio web, para poder verificar y modificar de ser posible el dato erróneo ingresado en su redención. Algunos proveedores o aerolíneas cobran penalizaciones por estos cambios. Recuerde que por políticas del programa no se aceptan cancelaciones y los puntos no son reembolsables.

➤ **¿Cuál es la documentación necesaria para realizar un viaje al exterior?**

Verifique directamente con la embajada o consulado del país de destino o puntos de conexión, si aplica necesidad de visa por tránsito o de turismo. El programa no suministra esta información.

Debe revisar antes de hacer la reserva, que el país de destino no tiene restricciones de ingreso o cuales son los requisitos o medidas de bioseguridad que se deben cumplir.

➤ **¿Qué equipaje es permitido de mano?**

Normalmente las aerolíneas permiten un equipaje de mano pequeño que no exceda los 10Kg de peso. Se recomienda verificar las condiciones y políticas de la tarifa del vuelo antes de reservar. Algunas tarifas no incluyen maleta.

➤ **¿Cuánto cuesta llevar una maleta adicional en bodega?**

Depende de cada aerolínea. Para consultar las tarifas de equipaje o cualquier servicio adicional, comuníquese con el chat del sitio web o en la página de la aerolínea.



➤ **¿Si me generan cobros adicionales a donde me puedo comunicar?**

Puede escribir con los soportes a cariberewards@aviamarketing.zendesk.com para hacer la investigación con el correspondiente proveedor.

➤ **Si por motivos de fuerza mayor el cliente no puede viajar ¿con quién debe comunicarse?**

El cliente debe comunicarse a través del chat del sitio web dentro del horario de atención y con la debida anticipación: de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 10:00 a.m. a 2:00 p.m. Debe tener en cuenta que algunos prestadores de servicios solo permiten cancelación por motivos médicos, con la debida documentación. Consulte su caso para escalarlo con el correspondiente proveedor.

Verifique bien antes de confirmar la redención ya que los canjes de puntos no son reembolsables. Si tiene alguna duda escriba de inmediato al chat de asistencia de la página o notifique al banco al teléfono 809-378-0505 opción 3. Recuerde que por políticas del programa no se aceptan cancelaciones y los puntos no son reembolsables.

➤ **Si se presenta hurto de equipaje o pérdida ¿con quién debo comunicarme?**

Debe comunicarse directamente con la aerolínea, hotel o proveedor turístico que prestó el servicio para que revisen el caso.

➤ **¿Cuántos puntos disponibles debo tener en la cuenta para redimir un servicio turístico?**

Debe tener disponibles en puntos el 10% del servicio que tenga en el carro de compra para poder finalizar la compra.

➤ **¿Cómo modificar un dato erróneo en el tiquete aéreo?**

Con el asesor por medio del chat. En caso que no haya finalizado la reserva, lo puede modificar antes de la emisión del tiquete.

➤ **¿Cuáles son los servicios que se pueden redimir en la página?**

Tiquetes aéreos, hoteles, alquiler de vehículos, Turisemana, Salas VIP, entre otros.

➤ **¿Puedo realizar una modificación sobre mi redención?**

Dependiendo el servicio confirmado y las condiciones de tarifa. La agencia realiza el cambio sujeto a las políticas de modificación y cancelación del proveedor reservado.

➤ **Si por motivos de fuerza mayor el cliente no puede viajar ¿con quién debe comunicarse?**

Con el Banco al teléfono 809-378-0505 opción 3 y por medio del chat para verificación de la causa de cancelación y los soportes a solicitar.

➤ **¿Los usos de tarjeta de crédito que realice para complementar la redención me generan acumulación de puntos?**

Sí.

➤ **¿Qué tengo que hacer para asignar mi contraseña virtual?**

Al realizar la migración del programa al proveedor actual, le enviamos un correo con los datos de su primer ingreso, si no lo recibió favor contactar al Banco para asistencia al teléfono 809-378-0505 opción 3.

➤ **¿Qué debo hacer si olvidé o bloqueé mi contraseña virtual?**

Si olvidó la clave, la página da la opción de “olvidaste tu contraseña” para que le sea enviada. Si necesita alguna asistencia adicional, puede comunicarse por el chat de la web o contactando al Banco al teléfono 809-378-0505 opción 3.