

## Regulamento do Programa

A empresa **Smiles S.A.**, (“**Smiles**”) foi constituída para atuar no segmento de recompensa e fidelização comercial, em parceria com ampla rede de empresas e instituições de diversos ramos do mercado, com a finalidade de propiciar aos participantes (“Participantes”) do Programa Smiles (“Programa Smiles”) a obtenção de diversos prêmios e vantagens.

Criado inicialmente por e para companhias aéreas, o Programa Smiles possui como unidade de valor a milha. Devido ao seu sucesso, a **Smiles** possui como objetivos realizar a melhoria constante do Programa, na atuação com parceiros comerciais diversos, a disponibilização de novos produtos e serviços para premiação, além das premiações em serviços aéreos já consagrados, para oferecer cada vez mais benefícios aos seus Participantes.

O Programa Smiles consiste no acúmulo e resgate de milhas por parte dos Participantes. As milhas são obtidas mediante a utilização e/ou consumo de produtos e serviços oferecidos pelos parceiros Participantes do Programa. De acordo com o regulamento e normas do Programa, o Participante poderá trocar as milhas por prêmios diversos.

Temos a seguir o regulamento do Programa (“Regulamento”) para dar conhecimento das regras e condições do Programa Smiles. Mediante o aceite e adesão a este Regulamento o interessado estará apto a efetuar o seu cadastro para usufruir de todos os benefícios e vantagens do Programa.

### 1. O PROGRAMA SMILES

**1.1. Programa** – O Programa Smiles consiste na obtenção, acúmulo e resgate de milhas por parte dos Participantes nele cadastrados. A partir da obtenção de milhas pelos Participantes, nos termos deste Regulamento, estas serão computadas numa conta única a ser criada em nome do Participante, “Conta Smiles”.

**1.2. Acúmulo e Resgate** – Os Participantes Smiles poderão acumular milhas voando pela GOL ou pelas demais companhias aéreas Participantes do Programa (“Parceiras Aéreas”), ou ainda, pela aquisição de produtos e/ou serviços de empresas parceiras (“Parceiras”). As milhas poderão ser resgatadas pelo Participante Smiles através da troca por prêmios diversos, na plataforma virtual disponível no site [www.smiles.com.br](http://www.smiles.com.br), (“Prêmios Smiles”).

### 2. ADESÃO AO PROGRAMA

**2.1. Participantes** – Poderão participar do Programa Smiles as pessoas físicas devidamente cadastradas e aprovadas pela **Smiles**. O interessado em participar do Programa Smiles deverá concordar com o Regulamento do Programa e aderir a este mediante aceite quando da efetivação do seu cadastro no site [www.smiles.com.br](http://www.smiles.com.br).

**2.1.2 Programas de relacionamento e incentivo comercial dos Parceiros Smiles** – O Participante que desejar usufruir dos benefícios dos Programas de relacionamento e/ou incentivo comercial dos Parceiros Smiles deverá aceitar os termos e condições dos respectivos Programas dos Parceiros, quando aplicável.

**2.2. Cadastro** – Os interessados em participar do Programa Smiles, inclusive menores de idade, devem possuir todos os documentos necessários para realizar seu cadastro de forma correta e completa no site [www.smiles.com.br](http://www.smiles.com.br), ou outros canais eventualmente disponibilizados pela **Smiles**. É de responsabilidade do Participante Smiles preencher o cadastro e mantê-lo completo e devidamente atualizado, sob pena de não poder movimentar nem utilizar plenamente sua Conta e tudo a ela agregado.

**2.3. Declaração** – Mediante aceitação deste Regulamento, o Participante Smiles expressamente declara que as informações por ele prestadas são fiéis e verdadeiras para todos os efeitos de direito, respondendo administrativa, civil e penalmente, conforme art. 299,

do Código Penal Brasileiro<sup>[1]</sup> pelos erros, consequências e quaisquer prejuízos advindos da imprecisão ou falsidade de sua declaração.

### 3. CONTA SMILES

**3.1. Conta Smiles** – A **Smiles** avaliará e poderá aprovar ou não a inscrição do interessado em participar do Programa, uma vez aprovada será criada a “Conta Smiles”, na qual ficarão alocadas as milhas e as informações cadastrais do Participante Smiles.

**3.1.1.** O Participante poderá ter somente uma Conta Smiles ativa. Caso a **Smiles** identifique a existência de mais de uma Conta Smiles para o mesmo Participante, a **Smiles** manterá ativa a Conta que possuir o maior saldo, cancelando as demais Contas.

**3.1.2.** A Conta Smiles, cujo saldo seja igual a zero e que não seja movimentada por um período superior a 12 (doze) meses poderá ser cancelada pela **Smiles**.

**3.2. Dados de Acesso Smiles** – O Participante receberá em seu endereço eletrônico cadastrado um número de identificação no Programa (“Número Smiles”) e deverá cadastrar uma senha pessoal de acesso (“Senha”) à Conta Smiles, ambos denominados “Dados de Acesso”. Os Dados de Acesso destinam-se a acessar e a movimentar plenamente a “Conta Smiles”. Os Dados de Acesso Smiles são de uso pessoal e intransferível, devendo o Participante Smiles zelar pela sua segurança, estrito sigilo, confidencialidade e não poderá compartilhá-los com qualquer outra pessoa.

**3.2.1.** A **Smiles** não será responsável pelo mau uso, negligência ou perda dos Dados de Acesso pelo Participante Smiles, tampouco será responsável pelo acesso negligente à Conta Smiles realizado por meio de computadores e/ou ambientes eletrônicos não seguros, suspeitos, compartilhados, ou quaisquer outros que possam representar riscos à transação ou facilitar a incidência de fraudes.

**3.3.** Todo Participante Smiles que tiver a sua inscrição aprovada terá um cartão de identificação virtual (“Cartão Smiles”) disponível para impressão via Conta Smiles, no site [www.smiles.com.br](http://www.smiles.com.br).

### 4. MILHAS SMILES

**4.1.** A unidade de medida utilizada para efeitos de acúmulo será a milha Smiles. O Participante Smiles poderá acumular milhas depois de concluída e aprovada sua inscrição no Programa Smiles. O Participante deverá apresentar seu Cartão Smiles ou fornecer seu Número Smiles quando da aquisição de produtos e serviços ou de seu bilhete aéreo ou no ato do check-in, para acúmulo de milhas em seu nome.

**4.2. Atos Geradores de Milhas** - São atos geradores de milhas, (“Atos Geradores de Milhas”): **1)** a aquisição mediante pagamento integral de produtos ou serviços elegíveis de Parceiras, conforme por elas determinado; e **2)** a utilização dos serviços elegíveis de transporte aéreo da (VRG/GOL) e/ou Parcerias Aéreas por trecho efetivamente voado e integralmente pago pelo Participante, conforme determinado pelas Parceiras Aéreas. Os Atos Geradores de Milhas ensejarão o direito à obtenção de milhas pelos Participantes a partir da efetiva inscrição e aprovação do Participante no Programa Smiles. Eventualmente, em casos promocionais, os Atos Geradores ocorridos até um mês antes à inscrição e aprovação do Participante no Programa poderão também ensejar o direito às milhas.

**4.3.** As milhas emitidas em virtude dos Atos Geradores serão creditadas única e exclusivamente na Conta Smiles do Participante adquirente dos produtos ou serviços, e apenas uma vez referente àquele Ato Gerador de Milhas efetivamente realizado e integralmente pago.

### 5. VALIDADE DAS MILHAS SMILES

**5.1. Validade da milha** - A milha padrão da Smiles terá validade de 36 (trinta e seis) meses a contar da data e hora do crédito da milha na Conta Smiles e o débito das milhas se realizará da data de expiração mais recente para a mais antiga. O Participante Smiles deverá acompanhar a validade de suas milhas conforme informações disponíveis em sua Conta Smiles.

**5.1.2.** As milhas poderão ter validade inferior a 36 (trinta e seis) meses em casos específicos, tais como: promoções, produtos diferenciados das Parceiras, bonificações, sempre a ser definido de acordo com as normas do produto ou serviço do Parceiro, a ser amplamente divulgado pelo site [www.smiles.com.br](http://www.smiles.com.br) e/ou email, ou, ainda, outras formas de divulgação.

**5.2. Transações com milhas** - Quaisquer transações ou transferências com milhas entre Contas, Participantes ou Programas são expressamente vedadas, dado o caráter pessoal e intransferível da milha, salvo no caso de produto ou promoção desenvolvidos pela Parceira em conjunto com a **Smiles**, com regras específicas relativas a tal produto ou promoção. Em hipótese alguma poderão as milhas ser convertidas em dinheiro, total ou parcialmente.

**5.2.1.** As milhas não poderão ser vendidas, doadas, cedidas, ou de qualquer forma alienadas ou oneradas, nem são passíveis de sucessão por herança, salvo em caso de produto ou serviço desenvolvido pela Parceira em conjunto com a **Smiles** e regulados por regras específicas relativas a tal produto ou serviço. Em caso de falecimento do Participante titular, seu Número Smiles será encerrado e as milhas canceladas. A utilização indevida de milhas de Participante Smiles falecido sujeitará o infrator às medidas judiciais cabíveis, bem como ao cancelamento de sua Conta Smiles em virtude da infração cometida e comprovada pela **Smiles**.

**5.3.** Os Parceiros comerciais determinarão a quantidade de milhas Smiles atribuíveis a cada produto ou serviço, de acordo com suas regras próprias, que deverão ser observadas no momento da aquisição de tais produtos e/ou serviços.

**5.4. Prescrição do Crédito** - Cada Ato Gerador de Milhas possui um prazo específico para crédito das milhas na Conta do Participante. A **Smiles** tem o prazo de até 60 (sessenta) dias a partir da comunicação do Parceiro para realizar o crédito de milhas na Conta Smiles. O Participante deverá possuir o documento probante do Ato Gerador de Milhas, para comprovação de seu direito.

**5.4.1.** O Participante Smiles deverá atentar para o prazo de pleito de seu direito às milhas em sua Conta Smiles de acordo com a regra de cada Parceira Aérea ou não aérea. Eventualmente, tal pleito somente poderá ser realizado no momento do Ato Gerador de Milhas, caso assim não ocorra o direito prescreverá de plano.

**5.5. Estorno de Milhas** – A **Smiles** poderá estornar milhas já creditadas na Conta Smiles do Participante, caso: **(a)** o pagamento do prêmio não tenha sido efetuado em sua totalidade, a pedido da Parceira Aérea ou não aérea; **(b)** seja identificado que as milhas foram adquiridas de forma ilícita ou irregular; e **(c)** seja identificado que a emissão do prêmio Smiles ocorreu de forma ilícita ou irregular. Neste último caso os prêmios Smiles (“Prêmios”) poderão ser cancelados: bilhetes aéreos serão cancelados e/ou demais Prêmios poderão ter suspensa a entrega, ser devolvidos intactos ou reembolsados pelo Participante.

**5.6 Devolução de Milhas** – A **Smiles** poderá realizar a Devolução de Milhas ao Participante em caráter excepcional, quando identificada uma irregularidade ou mediante solicitação do Parceiro, tendo como motivos falha humana ou erro sistêmico, dependendo de apuração e análise do caso específico pela **Smiles**.

## **6. CATEGORIAS SMILES**

**6.1.** As milhas Smiles acumuladas poderão ser utilizadas para resgate de prêmios e para a conquista de categorias especiais Smiles que oferecem benefícios exclusivos ao Participante

Smiles, podendo ser tais benefícios estendidos aos acompanhantes em casos promocionais previamente divulgados. As categorias especiais vigentes, promoções, benefícios, informações sobre os termos e condições para sua conquista e manutenção devem ser obtidos no site [www.smiles.com.br](http://www.smiles.com.br).

## 7. RESGATE DE MILHAS SMILES

7.1. As milhas Smiles acumuladas poderão ser trocadas pelos seguintes **Prêmios Smiles: bilhetes aéreos, “Bilhetes Aéreos Prêmio” e/ou produtos smiles shopping, “Prêmio Smiles Shopping”**, de acordo com este Regulamento e com as demais normas divulgadas no site [www.smiles.com.br](http://www.smiles.com.br).

7.1.1. **Bilhetes Aéreos Prêmio:** são passagens aéreas da GOL, VRG e das demais Parceiras Aéreas ofertadas, para emissão com milhas Smiles.

7.1.2. **Prêmio Smiles Shopping:** são produtos e serviços dos Parceiros não aéreos ofertados por meio do **Smiles Shopping** para aquisição com milhas Smiles.

7.1.2.1. O **“Smiles Shopping”** é uma rede de parceiras Smiles que se uniu para o incentivo da fidelidade comercial de seus consumidores, por meio da qual as milhas Smiles são aceitas para troca por produtos mediante resgate de Prêmios Smiles Shopping, pelos Participantes Smiles. O Participante poderá conhecer de maneira detalhada as parceiras e regras de funcionamento do **Smiles Shopping** no site [www.smiles.com.br](http://www.smiles.com.br).

7.2. Quaisquer informações, reclamações e/ou esclarecimentos necessários referentes aos Prêmios Smiles Shopping, tais como a entrega, qualidade, defeito ou troca deverão ser obtidas diretamente com todos os Parceiros Aéreos e não aéreos Smiles. A **Smiles** se dispõe a auxiliar e orientar o Participante Smiles a qualquer momento, no que couber, pelos diversos canais de atendimento disponibilizados no site [www.smiles.com.br](http://www.smiles.com.br).

7.3 **Regras Tarifárias e Cobranças** - Poderão ser cobradas tarifas de resgate, emissão ou retirada de Prêmios, de transferência de milhas, dentre outras, conforme estipulado pela **Smiles** ou pelas Parceiras, ou outras tarifas, sempre previa e amplamente divulgadas pelas Parceiras Smiles Aéreas e não aéreas e pela **Smiles**. É de responsabilidade do Participante Smiles tomar conhecimento das regras tarifárias bem como de todo conteúdo do contrato de transportes aéreos que é disponibilizado ao Participante no momento da emissão do Bilhete Aéreo, ou por meio do site da Parceira Aérea emissora do Bilhete Aéreo.

## 8. CONDIÇÕES GERAIS

8.1. **Irregularidades** - Os Dados de Acesso Smiles, as milhas Smiles acumuladas e os Prêmios Smiles são de propriedade do Programa Smiles. Caso seja identificada qualquer irregularidade com relação às milhas e/ou a este Regulamento, a **Smiles** poderá suspender ou cancelar a Conta Smiles e excluir do Programa Smiles o Participante infrator, em caráter temporário ou em definitivo, assim como as milhas Smiles do Participante infrator poderão ser estornadas e/ou os Prêmios Smiles cancelados, bem como os Dados de Acesso poderão ser suspensos por tempo indeterminado ou temporariamente.

8.2. **Alteração e Gestão do Programa** - A **Smiles** poderá alterar este Regulamento, a qualquer tempo, mediante prévia comunicação ao Participante e publicação do conteúdo do Regulamento no site [www.smiles.com.br](http://www.smiles.com.br). O Participante Smiles poderá, a qualquer tempo, cancelar sua participação no Programa Smiles mediante solicitação expressa à **Smiles**. A gestão do Programa Smiles é realizada de maneira independente e a exclusivo critério da **Smiles**. O Programa poderá ser, a qualquer momento e a critério da **Smiles**, suspenso, extinto ou modificado, resguardado o passivo de milhas até então existente, assim como sua gestão poderá ser alterada mediante comunicação prévia aos Participantes e Parceiros Aéreos e não aéreos.

**8.3. Prêmios Parceiros** - Os produtos e/ou serviços fornecidos pelos Parceiros Smiles são de responsabilidade exclusiva deles. O Participante Smiles deverá atentar para as regras e condições próprias de cada Parceiro Smiles, quando do resgate de Prêmios Smiles. A **Smiles** poderá, independente de consentimento, incluir, excluir ou alterar a participação dos Parceiros Smiles no Programa Smiles.

**8.4. Omissão e Novação** - Os casos omissos neste regulamento serão tratados diretamente entre o Participante Smiles e a administração do Programa Smiles. Qualquer tolerância a descumprimento ou omissão na execução de seus direitos por parte da **Smiles** não constituirá renúncia, ineficácia ou novação a direitos e obrigações, nem impedirá que a **Smiles**, ainda que extemporaneamente, requeira o cumprimento de obrigações. Quaisquer exceções deverão ser expressas por escrito e assinadas pelos representantes legais da **Smiles**.

**8.5. Caso Fortuito ou Força Maior** - A **Smiles** não será considerada em mora ou inadimplemento de quaisquer de suas obrigações previstas neste Regulamento se o motivo de seu descumprimento decorrer de caso fortuito ou força maior, na forma estabelecida pelo Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406/2002).

**8.6. Independência das Disposições** - Todos os termos, condições e disposições deste Regulamento são independentes, sendo certo que, na hipótese de qualquer de seus termos, condições ou disposições ser considerado, por juízo ou árbitro competente, inválido, inexecutável ou ilegal, no todo ou em parte, por qualquer motivo, a validade e exequibilidade dos demais termos, condições e disposições, ou de partes deles, não serão afetadas.

**8.7. Lei de Regência** - Este Regulamento será regido e interpretado pelas leis da República Federativa do Brasil.

## **REGRAS BILHETES AÉREOS PRÊMIO**

As regras a seguir se aplicam aos Bilhetes Aéreos Prêmio para utilização em voos da GOL e de Parceiras Aéreas:

1. Os Bilhetes Aéreos Prêmio são ofertados nas modalidades:

1.1. **Smiles Any Day:** Passagem aérea emitida com milhas, em voos da GOL, sem restrição de assentos desde que haja espaço na aeronave, poderá ser em trecho único ou ida e volta, desconsiderados escalas e conexões;

1.2. **Milhas Reduzidas:** Passagem aérea emitida com menor valor em milhas, em voos da GOL, poderá ser em trecho único ou ida e volta, desconsiderados escalas e conexões;

1.3. **Smiles & Money:** Passagem aérea emitida com milhas e tarifa, em voos da GOL, poderá ser em trecho único ou ida e volta, desconsiderados escalas e conexões;

1.4. **Bilhete Smiles:** Passagem aérea emitida com milhas, em voos da GOL, poderá ser em trecho único ou ida e volta, desconsiderados escalas e conexões; e em voos das demais Parceiras Aéreas, poderá ser emitida passagem somente trecho único, desconsiderando escalas e conexões.

1.5. O Participante será responsável por adquirir o trecho adicional nos casos em que seja obrigatória a aquisição vinculada de ida e volta, mesmo que somente possa emitir um dos trechos com milhas. No momento da reserva, o Participante deve verificar se há obrigatoriedade de compra vinculada de ida e volta. O Participante deverá pagar todas as taxas aeroportuárias e governamentais específicas de cada país do itinerário do seu Bilhete Aéreo Prêmio.

2. O Bilhete Aéreo Prêmio uma vez emitido será válido até a data e horário exato do embarque. Não será permitida alteração da data, horário e/ou itinerário da viagem.

### 3. Valor da Premiação

3.1. O valor da premiação, correspondente a cada modalidade de Bilhete Aéreo Prêmio emitido em voo GOL, estará disponível no momento da emissão da passagem aérea ou pode ser obtida no site [www.smiles.com.br](http://www.smiles.com.br).

3.2. O valor da premiação, correspondente à modalidade de Bilhete Aéreo Prêmio emitido em voo de Parceiras Aéreas, será regido pela tabela abaixo:

	América do Sul	América Central e Caribe	América do Norte	Havaí	Europa	África	Oriente Médio	Ásia	Oceania e Ilha de Páscoa	
Econômica	10.000	15.000	25.000	35.000	35.000	40.000	45.000	50.000	50.000	América do Sul
Executiva	15.000	22.500	37.500	52.500	52.500	60.000	67.500	75.000	75.000	
Primeira	20.000	30.000	50.000	70.000	70.000	80.000	90.000	100.000	100.000	
Econômica		10.000	15.000	30.000	30.000	35.000	40.000	40.000	45.000	América Central e Caribe
Executiva		15.000	22.500	45.000	45.000	52.500	60.000	60.000	67.500	
Primeira		20.000	30.000	60.000	60.000	70.000	80.000	80.000	90.000	
Econômica			12.500	15.000	20.000	35.000	35.000	30.000	20.000	América do Norte
Executiva			18.750	22.500	30.000	52.500	52.500	45.000	30.000	
Primeira			25.000	30.000	40.000	70.000	70.000	60.000	40.000	
Econômica				10.000	35.000	50.000	50.000	30.000	20.000	Havaí
Executiva				15.000	52.500	75.000	75.000	45.000	30.000	
Primeira				20.000	70.000	100.000	100.000	60.000	40.000	
Econômica					12.500	20.000	15.000	30.000	40.000	Europa
Executiva					18.750	30.000	22.500	45.000	60.000	
Primeira					25.000	40.000	30.000	60.000	80.000	
Econômica						12.500	20.000	30.000	40.000	África
Executiva						18.750	30.000	45.000	60.000	
Primeira						25.000	40.000	60.000	80.000	
Econômica							12.500	20.000	30.000	Oriente Médio
Executiva							18.750	30.000	45.000	
Primeira							25.000	40.000	60.000	
Econômica								12.500	20.000	Ásia
Executiva								18.750	30.000	
Primeira								25.000	40.000	
Econômica									12.500	Oceania e Ilha de Páscoa
Executiva									18.750	
Primeira									25.000	

Zona	Destinos oferecidos (Países)
<b>África</b>	África do Sul, Angola, Argélia, Benin, Burkina Fasso, Burundi, Camarões, Chade, Congo, Costa do Marfim, Djibuti, Egito, Etiópia, Gabão, Gana, Guiné, Guiné Equatorial, Ilha Reunião, Ilhas Canárias, Ilhas Seychelles, Líbia, Madagascar, Malauí, Mali, Marrocos, Maurício, Mauritânia, Níger, Nigéria, Quênia, República Centro-Africana, Ruanda, Senegal, Sudão, Tanzânia, Togo, Tunísia, Uganda e Zâmbia.
<b>América Central</b>	Antigua e Barbuda, Barbados, Belize, Costa Rica, Guatemala, Honduras, Martinica, Nicarágua e Panamá.
<b>América do Norte</b>	Canadá, Estados Unidos e México.
<b>América do Sul</b>	Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, El Salvador, Equador, Guiana Francesa, Peru, Suriname, Uruguai e Venezuela.
<b>Ásia</b>	Cazaquistão, China, Cingapura, Filipinas, Índia, Indonésia, Japão, Malásia, República da Coreia, Tailândia, Taiwan e Vietnã.
<b>Caribe</b>	Antilhas Holandesas, Aruba, Bahamas, Bermuda, Cuba, Dominicana, Granada, Guadalupe, Haíti, Ilhas Santa Lúcia, Ilhas Cayman, Ilhas Turks e Caicos, Ilhas Virgens Americanas, Ilhas Virgens Britânicas, Jamaica, Porto Rico, República Dominicana, São Cristóvão e Nevis e Trinidad e Tobago.

	Tobago.
<b>Europa</b>	Albânia, Alemanha, Armênia, Áustria, Bélgica, Bulgária, Croácia, Dinamarca, Escócia, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, Estônia, Finlândia, França, Grã Bretanha, Grécia, Holanda, Hungria, Inglaterra, Irlanda, Itália, Letônia, Lituânia, Luxemburgo, Macedônia, Malta, Noruega, Polônia, Portugal, República Tcheca, Romênia, Rússia, Sérvia, Suécia, Suíça e Ucrânia.
<b>Havaí</b>	Havaí
<b>Oceania</b>	Austrália, Ilhas do Pacífico, Nova Caledônia e Polinésia Francesa.
<b>Oriente Médio</b>	Arábia Saudita, Bahrein, Chipre, Emirados Árabes, Irã, Israel, Jordânia, Kuwait, Líbano, Oma, Qatar, Síria e Turquia.

3.2.1 A tabela acima se refere à quantidade de milhas necessárias para a emissão de um Bilhete Aéreo Prêmio emitido em voos de Parceiras Aéreas do Programa Smiles. Os voos de Parceiras Aéreas poderão ser combinados em uma mesma passagem aérea apenas com voos GOL. Caso seja necessária a combinação de mais de uma Parceira Aérea para a realização da viagem, deverão ser emitidas passagens aéreas separadas, respeitando as regras de emissão especificadas neste Regulamento.

3.2.2. As quantidades de milhas informadas na tabela se referem a prêmios de somente 1 (um) trecho (uma ida ou uma volta). Caso a viagem envolva 2 (dois) trechos, o valor da quantidade de milhas necessárias para a emissão da passagem aérea será o dobro do valor informado na tabela acima.

3.2.3. A tabela de destinos oferecidos contempla países que são considerados pertencentes às zonas de premiação definida pelo Programa Smiles, entretanto não é garantido que existam voos operados para determinados países, mas que possam vir a existir. Contudo, a possibilidade de emissão de um Bilhete Smiles em voos de Parceiras Aéreas para determinado país no período desejado deverá ser consultada no site [www.smiles.com.br](http://www.smiles.com.br).

3.2.4. Será permitida a emissão de Bilhetes Smiles em voos de Parceiras Aéreas envolvendo parâmetros de classes diferentes (econômica, executiva, primeira), nesta situação o valor cobrado será com base no maior valor em milhas. Quando o trecho envolver conexão em uma zona cujo valor das milhas seja superior ao valor da zona de destino da viagem, as passagens aéreas deverão ser emitidas separadamente para cada trecho.

3.2.5. Será permitida somente 1 (uma) parada intermediária entre a origem e o destino da viagem, devendo esta parada ocorrer dentro da zona de destino da viagem. A retomada da viagem deverá ocorrer na mesma cidade da parada. A parada intermediária não será permitida em voos puramente domésticos de qualquer país ou quando a viagem envolver somente países da Europa.

3.2.6. Os Bilhetes Smiles, cujas viagens requeiram conexão aérea, somente podem ser emitidos com os pontos de conexão dentro de rotas diretas. Não será permitido que a conexão seja feita na mesma cidade mais de uma vez, mesmo que por aeroportos diversos, nem conexão em retrocesso do itinerário. Nestas situações deverão ser emitidas passagens aéreas em separado.

4. A emissão do Bilhete Aéreo somente poderá ser realizada no momento da solicitação, sem que haja possibilidade de reserva de assentos.

5. Os períodos de embargo são restrições temporárias de utilização dos Bilhetes Aéreos Prêmio. Tais períodos podem ser estipulados, modificados ou suspensos a critério da GOL e/ou das Parceiras Aéreas, sem aviso prévio.

6. Os Bilhetes Aéreos Prêmio, quando válidos e não utilizados, podem ser cancelados com

restituição das milhas Smiles válidas para a Conta do Participante mediante o pagamento de tarifa. As milhas restituídas retornarão para a Conta com a validade original do acúmulo. Caso uma nova emissão de Bilhete Aéreo Prêmio seja solicitada pelo Participante esta estará sujeita às tarifas vigentes naquele momento. Informações sobre o valor da tarifa e a forma de pagamento poderão ser obtidas no site [www.smiles.com.br](http://www.smiles.com.br).

7. Nas situações em que a viagem possuir conexão ou escala e por algum motivo voluntário o Bilhete Aéreo Prêmio não for utilizado integralmente não será permitido nenhum tipo de alteração ou solicitação de reembolso.

## **PRÊMIOS E BENEFÍCIOS**

### **• Smiles Shopping**

Smiles Shopping é a plataforma de resgate de produtos e serviços da Smiles acessível por meio do site [www.smiles.com.br](http://www.smiles.com.br). A plataforma Smiles Shopping permite que o Participante opte por trocar suas milhas por produtos e/ou serviços, tais como eletrônicos, livros, vales-presente, brinquedos, utilidades domésticas e muito mais, isso tudo em diversos parceiros. Para realizar os resgates é necessário que o Participante entre no Portal Smiles e faça o login com seus Dados de Acesso. O Participante poderá escolher produtos e/ou serviços que pretende resgatar com suas milhas, desde que o saldo seja suficiente à aquisição do produto ou serviço escolhido. Os produtos serão entregues no endereço cadastrado na Conta Smiles do Participante dentro do prazo indicado ao final da compra. Em caso de atraso, avaria, defeito ou qualquer outra questão relacionada ao produto recebido, o Participante deverá entrar em contato com o Parceiro fornecedor do produto. As condições de resgate podem variar de acordo com a categoria do Participante, a título promocional, a ser amplamente divulgado ao Participante beneficiado, caso aplicável.

### **• Sala VIP**

A Sala VIP é um espaço exclusivo para oferecer aos Participantes um ambiente de estar enquanto aguardam o voo. O acesso à Sala VIP é válido apenas para os Participantes das categorias Diamante e Ouro. Os Participantes das categorias Smiles e Prata podem adquirir seu acesso à Sala Vip no aeroporto de Guarulhos, Galeão ou qualquer outra sala que venha a ser disponibilizada aos Participantes. A aquisição do acesso à Sala VIP somente poderá ser realizada diretamente no balcão de entrada da Sala VIP mediante pagamento com Cartão de Crédito emitido no Brasil, momento em que será obrigatória a apresentação do cartão de embarque.

### **• Venda de Milhas**

A Venda de Milhas é um produto oferecido pela Smiles por meio do qual os Participantes tem a faculdade de comprar um montante de milhas previamente estipulado pela Smiles para compor o saldo necessário à emissão de Bilhetes Aéreos Prêmio ou para o resgate de Prêmios Smiles Shopping. O produto Venda de Milhas estará disponível apenas no site da Smiles, na área de acesso exclusivo do Participante, que deverá utilizar-se dos seus Dados de Acesso. As milhas adquiridas pelo Venda de Milhas terão validade diferenciada de acordo com a promoção em vigor. Não são permitidos cancelamentos e reembolso da compra de milhas. O crédito das milhas adquiridas nesta modalidade será efetuado, na Conta do Participante adquirente da milha, tão logo seja feito o pagamento.

### **• Categorias Smiles**

O Programa Smiles possui quatro categorias: Diamante, Ouro, Prata e Smiles. A categoria Smiles é a categoria de início no Programa. Conforme o Participante for acumulando milhas Club (milhas elegíveis à obtenção de upgrade de categoria) obtidas por meio de voos da GOL/Varig, de Parceiros Aéreos e aquisição de produtos ou serviços de Parceiros não aéreos do Programa Smiles, o Participante poderá conquistar nova categoria.

- 1 (uma) milha Club = 15 (quinze) milhas padrão provenientes de Parceiros não aéreos; e
- 1 (uma) milha Club = 1 (uma) milha padrão proveniente de Parceiros Aéreos.

Desde de 1º (primeiro) de janeiro de 2013, para as categoria Diamante, as milhas acumuladas terão validade de 5 (cinco) anos; para a categoria Ouro, as milhas acumuladas terão validade de 4 (quatro) anos; e para as categorias Smiles e Prata, as milhas acumuladas terão validade de 3 (três) anos. A validade será computada a partir do crédito das milhas na Conta Smiles.

Desde 1º de Janeiro de 2012, foi classificado na categoria Smiles o Participante que acumulou, até 9.999 (nove mil, novecentas e noventa e nove) milhas Club, num período de até 12 meses consecutivos; foi classificado na categoria Prata o Participante que acumulou entre 10.000 (dez mil) e 19.999 (dezenove mil, novecentas e noventa e nove) milhas Club, num período de até 12 meses consecutivos; foi classificado na categoria Ouro o Participante que acumulou entre 20.000 (vinte mil) e 34.999 (trinta e quatro mil, novecentas e noventa e nove) milhas Club, num período de até 12 meses consecutivos; foi classificado na categoria Diamante o Participante que acumulou, 35.000 (trinta e cinco mil) milhas Club ou mais, num período de até 12 meses consecutivos.

Os Cartões Smiles das categorias **Diamante**, **Ouro** e **Prata** serão válidos durante o ano em que foram adquiridos e por um período adicional de 15 (quinze) meses.

O Participante que não acumular o número de milhas Club necessárias para a permanência na sua atual categoria, dentro dos 12 (doze) meses que antecedem o vencimento da validade do cartão da categoria, será reclassificado na categoria imediatamente inferior por mais 1 (um) ano, esta regra não se aplica à categoria Smiles que será válida por período indeterminado. O Participante que acumular milhas Club para manter sua categoria atual no citado período terá seu cartão renovado por mais 1 (um) ano.

Nos voos da Varig, o cliente da categoria **Diamante** terá um bônus de 100% (cem por cento) sobre o total de milhas, relativas ao voo efetuado, creditadas em sua conta; o cliente da categoria **Ouro** terá um bônus de 50% (cinquenta por cento) sobre o total de milhas, relativas ao voo efetuado, creditadas em sua conta; e o cliente da categoria **Prata** um bônus de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o total de milhas, relativas ao voo efetuado, creditadas em sua conta, durante a vigência dos respectivos Cartões Smiles.

Os Participantes receberão 5.000 (cinco mil) milhas bônus ao conquistarem a categoria **Prata**, 7.500 (sete mil e quinhentas) milhas bônus ao conquistarem a categoria **Ouro**; e 10.000 (dez mil) milhas bônus ao conquistarem a categoria **Diamante**.