

Comunicado à Imprensa - 17 de julho

17/07/2013

São Paulo, 17 de julho de 2013 – A Smiles S.A. – que atua no segmento de recompensa e fidelização, com governança e gestão independentes da GOL – informa que, por uma falha de sistema, foram geradas alterações indevidas nas quantidades mínimas de milhas exigidas para emissão de bilhetes aéreos com suas parceiras aéreas internacionais.

O sistema passou a cobrar uma quantidade de milhas superior aos valores que constam na tabela de resgate de parceiros aéreos. Essa falha ocorreu para resgates com as parceiras aéreas em voos para a América do Norte, América do Sul, América Central e Caribe, Havaí, Europa, África, Oriente Médio, Ásia, Oceania e Ilha de Páscoa. A falha não afetou a emissão de nenhum trecho ou bilhete de voos operados pela GOL.

Pedimos desculpas aos nossos clientes e comunicamos que todas as milhas debitadas acima dos valores mínimos estipulados nas tabelas de resgate serão devolvidas aos cerca de 4.000 participantes possivelmente afetados – dentre os mais de 530 mil que adquiriram bilhetes Smiles no período de 29 de maio de 2013 até hoje. Os créditos serão realizados automaticamente nas respectivas contas Smiles até o dia 15 de agosto, não sendo necessária nenhuma solicitação por parte dos clientes.

A falha foi corrigida e trechos nos valores mínimos já estão disponíveis no site www.smiles.com.br.

A companhia registra que, até o momento, não recebeu qualquer documento emitido pelo Ministério Público do Distrito Federal.

A Smiles reitera suas desculpas pelos transtornos e reforça o compromisso de transparência, respeito e qualidade com seus clientes.