

Programa de Fidelidade VoeBiz

Regulamento do Programa

01/04/2020



Sumário

1	DEFINIÇÕES.....	3
2	ADESÃO AO PROGRAMA VOEBIZ	4
3	ANÁLISE DO PEDIDO DE INSCRIÇÃO NO PROGRAMA VOEBIZ.....	5
4	CONTA VOEBIZ.....	6
5	PONTOS VOEBIZ.....	6
6	ACÚMULO DE PONTOS VOEBIZ	7
7	RESGATE DE PONTOS VOEBIZ – EMISSÃO DE BILHETE-PRÊMIO.....	8
8	CANCELAMENTO, SUSPENSÃO OU EXCLUSÃO DO PROGRAMA VOEBIZ	11
9	POLÍTICA DE USO E PRIVACIDADE	12
10	CONTROLE.....	14
11	RESPONSABILIDADE E LEI APLICÁVEL	14
12	RECLAMAÇÕES	15
13	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	15

1 Definições

- 1.1 Os termos utilizados no presente instrumento, Condições Gerais do Programa de Fidelidade GOL VoeBiz, terão o seu o significado conforme definidos abaixo:
- 1.2 Acordo Comercial: contrato celebrado entre GOL e a empresa cujo objetivo é definir as condições das tarifas aplicáveis aos colaboradores da empresa em viagens a serviço com a GOL e seus parceiros aéreos.
- 1.3 Bilhete-Prêmio VoeBiz ou Bilhete Prêmio: bilhete de passagem aérea obtido por meio do resgate de Pontos VoeBiz emitidos através do Portal VoeBiz. Os Bilhetes-Prêmio elegíveis são aqueles de Tarifa Pública, disponíveis para emissão no Portal VoeBiz.
- 1.4 Cadastro VoeBiz: formulário online que deve ser obrigatoriamente preenchido pela empresa que deseja aderir ao Programa VoeBiz e será submetido à aprovação da GOL.
- 1.5 Central de Atendimento e Relacionamento VoeBiz: Canal de atendimento e relacionamento direcionado aos participantes e/ou interessados do Programa VoeBiz. Informações atualizadas dos canais estão dispostas no Portal VoeBiz
- 1.6 Condições Gerais: acordo que rege a relação entre GOL e a empresa participante no Programa VoeBiz.
- 1.7 Data de Adesão: data da confirmação, por e-mail enviado pela GOL à Empresa Participante, de que as Condições Gerais tornam-se efetivas à Empresa Participante.
- 1.8 Empresa Participante: empresa que tenha escolhido participar do Programa VoeBiz, que preencha as condições exigidas e estabelecidas pela GOL e que aceitou expressamente as Condições Gerais.
- 1.9 Ferramenta de Reserva VoeBiz: ferramenta on-line disponível no Portal VoeBiz que permite a emissão de Bilhetes-Prêmio.
- 1.10 Gestor de Viagens: funcionário da Empresa Participante designado durante o processo de inscrição como pessoa de contato, que tenha autonomia para vincular a Empresa ao Programa VoeBiz e que possa representar solidariamente a Empresa Participante durante sua participação no VoeBiz.
- 1.11 GOL: Companhia aérea brasileira, GOL LINHAS AÉREAS S.A., com sede na Praça Senador Salgado Filho, s/nº, Aeroporto Santos Dumont, Térreo, Área Pública, entre os eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência - Back Office, CEP: 20021-340, Cidade e Estado do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 07.575.651/0001-59 e filial na Praça Comandante Lineu Gomes, s/n, Portaria 3, Aeroporto, CEP 04626-020, Cidade e Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.575.651/0004-00
- 1.12 Localizador: número de reserva do voo, através do qual o passageiro poderá consultar informações sobre o voo ou cancelá-lo.
- 1.13 Bilhete: número da reserva do voo emitido através de um canal de vendas AFKL, através do qual o passageiro poderá consultar informações para retrocrédito.

- 1.14 Número da Conta VoeBiz: número de inscrição fornecido pela GOL ao Gestor de Viagens da Empresa, quando esta atende às condições de adesão ao Programa VoeBiz. Assim que a Empresa Participante receber o número da Conta VoeBiz, as Condições Gerais entre GOL e a Empresa Participante serão validadas.
- 1.15 Parceiros Aéreos: companhias aéreas designadas pela GOL como Parceiras Aéreas, em cujos voos os Pontos VoeBiz podem ser acumulados. A lista atualizada dos Parceiros Aéreos encontra-se disponível para consulta no Portal VoeBiz.
- 1.16 Pontos VoeBiz: créditos acumulados pela Empresa Participante do Programa VoeBiz por meio da compra de bilhetes aéreos GOL, os quais podem ser utilizados na compra de Bilhetes-Prêmio, em acordo com as Condições Gerais.
- 1.17 Portal VoeBiz: é um canal online cujo domínio é www.veobiz.com.br.
- 1.18 Prêmio: a Empresa Participante poderá resgatar os Pontos VoeBiz disponíveis em prêmio ou incentivo, conforme disponibilização pela GOL no Portal VoeBiz.
- 1.19 Programa VoeBiz ou VoeBiz: programa de relacionamento da GOL destinado exclusivamente a empresas brasileiras com CNPJ válido, que não possuem Acordos Comerciais vigentes com a GOL. Agências de viagens, consolidadoras, operadoras de turismo e similares não são elegíveis e não podem participar do programa.
- 1.20 Publicações VoeBiz: meios de comunicação utilizados pelo VoeBiz para manter as Empresas Participantes atualizadas regularmente, portal VoeBiz e e-mails VoeBiz.

2 Adesão ao Programa VoeBiz

- 2.1 Apenas podem aderir ao Programa VoeBiz as empresas com sede social no Brasil, que não tenham um Acordo Comercial vigente com a GOL e, cuja atividade, principal ou secundária, não seja agência de viagens, consolidador, operador de turismo e/ou similares.
- 2.2 Antes de se inscrever no Programa VoeBiz, a empresa interessada deverá ler integralmente as Condições Gerais, incluindo eventuais alterações. Após preenchimento do Cadastro VoeBiz, a empresa que deseja aderir ao Programa VoeBiz expressa sua concordância com todas as regras, termos e condições previsto neste regulamento. Em caso de discordância, não será possível a inscrição do interessado no Programa VoeBiz.
- 2.3 A inscrição ao Programa VoeBiz deverá ser feita pela empresa interessada no Portal VoeBiz ou em outros canais de atendimento eventualmente disponibilizados pela GOL. Para inscrição serão solicitados dados da empresa, incluindo, mas não se limitando à razão social, nome fantasia, número de inscrição no Cadastro de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda, número de funcionários, setor, atividade principal, endereço para comunicação e telefone.

- 2.4 A empresa interessada deverá designar um único Gestor de Viagens durante o procedimento de adesão. O Gestor de Viagens deverá ser um funcionário da empresa com poderes para representar a empresa na forma de seu estatuto ou contrato social e que fará o pedido de adesão. O endereço de e-mail do Gestor de Viagens é uma informação obrigatória a ser fornecida durante o procedimento de cadastro.
- 2.5 Durante o cadastro no Programa VoeBiz, a empresa interessada concorda em receber as Publicações VoeBiz que são partes integrantes do Programa VoeBiz. A empresa interessada é responsável por fornecer à GOL um endereço de e-mail correto e válido. Em caso de alteração de quaisquer dados de cadastro da Empresa Participante ou do Gestor de Viagens, a Empresa Participante deverá notificar a GOL por escrito com antecedência mínima de 10 (dez) dias.
- 2.6 É de responsabilidade da Empresa Participante manter todas as informações cadastrais completas e devidamente atualizadas, sob pena de não poder usufruir de todos os prêmios, vantagens e benefícios oferecidos pelo Programa VoeBiz
- 2.7 A GOL não se responsabilizará por eventuais danos ou prejuízos sofridos pela empresa interessada, em virtude de dados ou informações incorretas fornecidas pelo Gestor de Viagens. Ao solicitar sua inscrição no Programa VoeBiz, a Empresa Participante declara que todas as informações prestadas são fiéis e verdadeiras, para todos os fins de direito, sob a pena da lei, em especial aquelas previstas na Lei Federal nº 7.115, de 29 de agosto de 1983, e o artigo 299 do Código Penal (Falsidade Ideológica)

3 Análise do pedido de inscrição no Programa VoeBiz

- 3.1 A análise do pedido de inscrição no Programa VoeBiz será efetuada pela GOL, segundo critérios de análise próprios, a quem caberá deferir ou indeferir a solicitação. A GOL se reserva o direito de recusar, a seu exclusivo critério, o registro de qualquer empresa que não cumpra com as condições exigidas para participação no Programa VoeBiz.
- 3.2 Agentes de viagens e afiliados a organizações que efetuem venda de viagens, passagens aéreas e/ou pacotes turísticos não estão autorizados a participar do Programa VoeBiz e não serão aceitos no Programa VoeBiz. Funcionários de agências de viagens também não serão aceitos como Gestor de Viagens em nome de uma Empresa Participante.
- 3.3 Para análise do pedido de inscrição, a GOL poderá solicitar a apresentação de documentos que comprovem a identidade da Empresa Participante, bem como as demais informações por ela fornecidas.
- 3.4 A empresa em fase de aprovação ao Programa VoeBiz deverá submeter apenas um formulário de cadastro.
- 3.5 Uma vez concluído o processo de cadastro no Portal VoeBiz, a GOL verificará se a empresa cadastrada atende às Condições Gerais e informará ao Gestor de Viagens da confirmação ou rejeição ao Programa VoeBiz por e-mail em até 5 (cinco) dias úteis.

4 Conta VoeBiz

- 4.1 Após aprovação do pedido de inscrição, será criado um Número de Conta VoeBiz, na qual serão registrados os Pontos VoeBiz, seus acúmulos e resgates, prazo de expiração de pontos, informações sobre voos, bem como os dados cadastrais da Empresa Participante, dentre outros.
- 4.2 A GOL deverá informar ao Gestor de Viagens da Empresa Participante o Número de Conta VoeBiz por meio do e-mail previamente fornecido no cadastro. A Empresa Participante será responsável pela utilização de seu Número VoeBiz. Não será permitido mais do que um Número VoeBiz por Empresa Participante.
- 4.3 O Gestor de Viagens é responsável pela senha e *login*, não devendo compartilhar a senha com os demais empregados da Empresa Participante.
- 4.4 A adesão ao Programa VoeBiz é intransferível e o Gestor de Viagens deve informar imediatamente a GOL alterações de endereço, mudança da sede social, término de suas atividades e quaisquer outras alterações referentes à Empresa Participante.
- 4.5 A Empresa Participante poderá ter somente uma única Conta VoeBiz. Caso seja identificada a existência de mais de uma Conta VoeBiz para a mesma Empresa Participante, a GOL se reserva o direito de cancelar e excluir a conta em duplicidade no cadastro, mantendo ativa a Conta VoeBiz que possuir maior saldo de Pontos VoeBiz. Os Pontos VoeBiz existentes na conta cancelada serão objeto de análise interna da GOL e, não sendo o cancelamento decorrente de suspeita emissão fraudulenta, ilícita ou irregular ou de cadastro contendo informações inverídicas, os Pontos VoeBiz serão transferidos para a conta que permanecer ativa.
- 4.6 O Gestor de Viagens será o único responsável autorizado a gerenciar o cadastro da Empresa Participante no Programa VoeBiz, com sua respectiva senha e *login*. Entretanto, é permitido o acúmulo de Pontos VoeBiz através de funcionários da Empresa Participante por meio da inserção do número da Conta VoeBiz no ato de emissão de bilhetes de passagem aérea.

5 Pontos VoeBiz

- 5.1 Os Pontos VoeBiz são de uso exclusivo da Empresa Participante e intransferíveis, sendo vedada sua transferência a terceiros, a quaisquer títulos, tais como, mas não se limitando, às hipóteses de venda, compra, doação, permuta, cessão, sucessão, herança ou qualquer outra forma de transferência gratuita ou onerosa. Os Pontos VoeBiz não poderão ser convertidos em dinheiro, total ou parcialmente, em nenhuma hipótese ou contexto.
- 5.2 As Empresas Participantes poderão acumular Pontos VoeBiz desde que atendidos cumulativamente aos seguintes critérios: (i) a compra de bilhetes da GOL (G3), Air France (AF) ou KLM (KL); (ii) a classe de reserva ou a tarifa indicada no bilhete seja uma das classes ou tarifas participantes do Programa VoeBiz; (iii) emissão do bilhete GOL (G3), Air France (AF) ou KLM (KL) em nome de um funcionário da Empresa Participante; (iv) no momento da reserva de um voo, a GOL, Air France ou KLM deverão ser informadas do Número da Conta VoeBiz antes da emissão do bilhete de passagem aérea.

- 5.3 A GOL terá o prazo de 30 (trinta) dias após a data do voo e confirmação da utilização do bilhete de passagem aérea com o Número da Conta VoeBiz para realizar o crédito dos Pontos VoeBiz na Conta VoeBiz da Empresa Participante para voos operados pela GOL. Para voos operados pela Air France ou KLM, o prazo é de 90 (noventa) dias.
- 5.4 Os Pontos VoeBiz somente poderão ser creditados uma única vez na Conta VoeBiz da Empresa Participante.
- 5.5 Conforme política estabelecida pela GOL e Parceiras Aéreas, os seguintes eventos não gerarão acúmulo de Pontos VoeBiz:
- 5.5.1 a realização de voo charter (fretado), doméstico ou internacional;
 - 5.5.2 a realização de voo doméstico ou internacional com o uso de Bilhete Aéreo concedido por cortesia ou em premiações e sorteios das Parceiras Aéreas ou Comerciais, incluindo Bilhete Aéreo resgatado com Milhas Smiles, pontos BlueBiz ou Pontos SkyBonus;
- 5.6 A GOL poderá realizar o estorno dos Pontos VoeBiz creditados na Conta VoeBiz da Empresa Participante, caso (i) a utilização do bilhete de passagem aérea não seja devidamente efetivada, incluindo o respectivo pagamento, caso aplicável; (ii) seja identificado que os Pontos VoeBiz foram adquiridos de forma ilícita, irregular, fraudulenta ou fora dos termos deste Regulamento e suas Condições Gerais; (iii) seja identificado que o resgate dos Pontos VoeBiz ocorreu de forma ilícita, irregular, fraudulenta ou fora dos termos deste Regulamento e suas Condições Gerais.

6 Acúmulo de Pontos VoeBiz

- 6.1 Os Pontos VoeBiz somente serão creditados na Conta VoeBiz quando a utilização dos bilhetes de passagem aérea tenha sido comprovada e os voos tenham sido realmente efetuados.
- 6.2 Os Pontos VoeBiz serão conferidos às Empresas Participantes sem prejuízo do acúmulo de milhas em outros programas de fidelidade que são concedidas em nome da pessoa física, funcionário da Empresa Participante. Não será possível a duplicidade no acúmulo em programa de fidelidade direcionados às pessoas jurídicas.
- 6.3 Bilhetes-Prêmio VoeBiz, ou seja, bilhetes que foram emitidos com Pontos VoeBiz, não são elegíveis ao acúmulo de Pontos VoeBiz ou a qualquer outro acúmulo em outros programas de fidelidade. Da mesma maneira, os bilhetes resgatados com milhas de outros programas de fidelidade não serão elegíveis ao acúmulo de Pontos VoeBiz.
- 6.4 Os Pontos VoeBiz terão validade de 2 (dois) anos cívicos completos a contar da data na qual os Pontos VoeBiz forem creditados no saldo da Conta VoeBiz da Empresa Participante, sujeito às condições de encerramento da adesão mediante as condições definidas no artigo 2 acima. Após o período de 2 (dois) anos, os pontos expirarão automaticamente.

- 6.5** Os Pontos VoeBiz não podem ser vendidos, trocados nem cedidos, a título oneroso ou gratuito, de uma Conta VoeBiz para outras contas de Empresas Participantes do Programa VoeBiz. A violação a esta cláusula resultará na exclusão e cancelamento da Conta VoeBiz e, conseqüentemente, no cancelamento dos pontos.
- 6.6** Na hipótese de fusão, cisão, incorporação, aquisição em que a Empresa Participante seja extinta ou os seus direitos venham a ser transferidos à empresa sucessora na forma da lei vigente, os Pontos VoeBiz só poderão ser transferidos para outra Empresa Participante que assumir os direitos e obrigações da Empresa Participante extinta, mediante consentimento por escrito enviado pela Central de Atendimento e Relacionamento VoeBiz. Para a solicitação de transferência de Pontos VoeBiz será necessário que a Empresa Participante indique em favor de quem os pontos serão transferidos e envie a documentação societária que comprove o seu direito a receber os Pontos VoeBiz. O prazo limite para a transferência será até a expiração dos pontos acumulados. Após a transferência, a validade original dos pontos se mantém. Os pontos serão transferidos em sua totalidade, em uma única transação. Após a transferência, a empresa de origem dos pontos será atualizada com status de cancelada.
- 6.7** Se o Número da Conta VoeBiz não for comunicado ao efetuar a reserva, o administrador pode solicitar os Pontos VoeBiz retroativamente para voos operados pela GOL até 30 dias após os voos serem efetuados e para voos operados pela Air France ou KLM até 90 dias após os voos serem efetuados, usando o formulário de solicitação de pontos retroativos disponível no Portal VoeBiz.
- 6.8** As taxas devidas e/ou qualquer outra obrigação financeira adicional ou oriunda da utilização de Bilhetes-Prêmio VoeBiz e/ou outros prêmios ficarão a cargo da Empresa Participante.

7 Resgate de Pontos VoeBiz – Emissão de Bilhete-Prêmio

- 7.1** Os Pontos VoeBiz só poderão ser trocados por Bilhetes-Prêmio VoeBiz ou outro Prêmio, pelo Gestor de Viagens, em nome de um funcionário da Empresa Participante. As taxas de embarque devidas em razão do voo deverão ser pagas pela Empresa Participante em dinheiro ou cartão de crédito no ato de emissão dos Bilhetes-Prêmio.
- 7.2** Para emitir Bilhetes-Prêmio VoeBiz o Participante deverá estar com sua Conta VoeBiz regular, bem como: (i) acessar a área pertinente no Portal VoeBiz; (ii) ler atentamente as informações referentes a cada Bilhete-Prêmio; (iii) possuir a quantidade de Pontos VoeBiz necessários para a emissão dos Bilhetes-Prêmio; (iv) confirmar a disponibilidade de Bilhetes-Prêmio para emissão no momento de realização da busca; e (v) ter o pagamento das demais taxas e valores aprovados pela sua administradora de cartão de crédito.
- 7.3** A emissão dos Bilhetes-Prêmio será efetivada com o débito dos Pontos VoeBiz da Conta VoeBiz do Participante, bem como com o pagamento das taxas aeroportuárias e de demais serviços, caso aplicável. É de responsabilidade da Empresa Participante verificar se a emissão de seu Bilhete-Prêmio foi devidamente concluída com o correto débito dos Pontos VoeBiz, bem como o efetivo pagamento das taxas via cartão de crédito utilizado.

- 7.4** Os Bilhetes-Prêmio VoeBiz e os outros prêmios poderão ser solicitados através do Portal VoeBiz. O Localizador será enviado ao endereço de e-mail do Gestor de Viagens cadastrado no momento do preenchimento do Formulário. A GOL não poderá ser responsabilizada pelo atraso, perda ou não entrega dos Bilhetes-Prêmio e/ou outros prêmios, como por exemplo, quando prêmios forem atrasados ou perdidos pelos serviços do correio ou por informações incorretas que constam no cadastro da Empresa Participante ou prestadas incorretamente pelo Gestor de Viagens, exceto quando tais falhas sejam exclusiva e comprovadamente decorrentes da negligência da GOL.
- 7.5** A GOL não será responsabilizada (i) em caso de falha na conclusão da emissão dos Bilhetes-Prêmio quando a Empresa Participante deixar de acompanhar todo o procedimento de emissão dos Bilhetes-Prêmio até sua efetiva conclusão e tem a confirmação de conclusão comunicada via envio de e-mail pela GOL à Empresa Participante e (ii) pela exatidão das informações da Empresa Participante por ela incluídas na sua Conta VoeBiz.
- 7.6** Os Bilhetes-Prêmio poderão ser emitidos em nome de um funcionário da Empresa Participante que possua o Número da Conta VoeBiz. Entretanto, a responsabilidade sobre a movimentação da Conta VoeBiz é exclusiva do Gestor de Viagens da Empresa Participante, assim como é de sua exclusiva responsabilidade o fornecimento indevido do Número da Conta VoeBiz e/ou senha a terceiros, o que é vedado expressamente por este Regulamento.
- 7.7** Os Bilhetes-Prêmio poderão ser emitidos de forma independente, ou seja, a Empresa Participante poderá emitir trechos de ida e/ou ida e volta. Cada país estabelece regras para entrada e saída no país, portanto, é de responsabilidade da Empresa Participante observar a obrigatoriedade de emissão do Bilhetes-Prêmio de volta ao país de origem do voo de ida e quaisquer documentos obrigatórios para sua viagem.
- 7.8** A Empresa Participante deverá observar atentamente todos os critérios e dados para a correta emissão do bilhete aéreo, tais como informações pessoais, nome, CPF, entre outras.
- 7.9** O Bilhete-Prêmio poderá ser cancelado e os Pontos VoeBiz reembolsados, mediante o pagamento das taxas cabíveis e a Empresa Participante poderá efetuar nova emissão a seu critério. Os Pontos VoeBiz reembolsados em virtude do cancelamento terão seu prazo de validade mantido de acordo com o prazo que estava em vigor quando da emissão do Bilhete-Prêmio cancelado. Os Pontos VoeBiz reembolsados cujo prazo de vencimento houver expirado, não serão restituídos e seu prazo de validade não será prorrogado.
- 7.10** Os Pontos VoeBiz poderão ser trocados por um Bilhete-Prêmio VoeBiz se a quantidade de Pontos VoeBiz for suficiente para cobrir o valor comercial real do bilhete em questão, como indicado no Portal VoeBiz.
- 7.11** Os Pontos VoeBiz poderão ser trocados por Bilhetes disponibilizados ao público em geral por meio do Portal VoeBiz, com exceção dos bilhetes com tarifa reduzida, de bebês, crianças ou bilhetes não comerciais. A GOL poderá, a seu exclusivo critério, excluir categorias de bilhetes notificando o fato às Empresas Participantes através do Portal VoeBiz ou e-mail.

- 7.12** Alterações não serão permitidas nos Bilhetes-Prêmio VoeBiz. Caso a empresa queira alterar o voo, ela deverá cancelar o Bilhete-Prêmio VoeBiz e emitir outro com as alterações requeridas. Quando o participante cancelar o Bilhete-Prêmio VoeBiz, os Pontos VoeBiz correspondentes serão reembolsados. A Empresa Participante será responsável pelo pagamento da multa aplicável ao cancelamento do Bilhete-Prêmio. Tal multa não poderá ser descontada do saldo de Pontos VoeBiz. Somente Pontos VoeBiz poderão ser reembolsados, nenhum reembolso em dinheiro será realizado, exceto em caso de norma regulamentar da ANAC.
- 7.13** Na medida em que as condições tarifárias permitam, o Gestor de Viagens poderá cancelar os Bilhetes-Prêmio VoeBiz por meio do Portal VoeBiz antes da partida do voo. Em função das condições tarifárias aplicáveis, poderão ser cobradas despesas para o cancelamento de um Bilhete-Prêmio VoeBiz.
- 7.14** É de responsabilidade exclusiva da Empresa Participante tomar conhecimento das regras tarifárias e do conteúdo do contrato de transporte aéreo, que lhe será disponibilizado pela GOL no momento da emissão do Bilhete-Prêmio. Em caso de dúvidas, a Empresa Participante poderá obter informações no Portal VoeBiz ou entrar em contato com a Central de Atendimento e Relacionamento VoeBiz.
- 7.15** Todas as informações necessárias para a emissão dos Bilhetes-Prêmio, tais como quantidade necessária de Pontos VoeBiz, os destinos nacionais e internacionais disponíveis, as datas e horários dos voos e a disponibilidade de assentos estão disponíveis no Portal VoeBiz para consulta on-line pelas Empresas Participantes quando da busca pelo(s) voo(s). A quantidade de Pontos VoeBiz necessária para a emissão do Bilhete-Prêmio poderá variar de acordo com a classe e destino escolhidos pela Empresa Participante, além dos demais fatores especificados neste Regulamento.
- 7.16** O resgate de Bilhetes Aéreos está condicionado à existência de assentos disponíveis para emissão com Pontos VoeBiz, de acordo com as regras de disponibilidade definidas pelas Parceiras Aéreas. A Empresa Participante do Programa VoeBiz está ciente de que os assentos podem estar esgotados no momento em que o Gestor de Viagens desejar efetuar o resgate do Bilhete Aéreo.
- 7.17** A Empresa Participante declara que tem conhecimento de que a GOL não pratica preços pré-determinados para os Bilhetes-Prêmio ou outros Prêmios. Os preços praticados serão aqueles disponíveis e informados no Portal VoeBiz, mediante consulta prévia, e consideram, entre outros fatores, a disponibilidade do voo pela GOL; as condições de oferta; demanda; disponibilidade de assentos no mercado; o preço vigente dos assentos no mercado; a antecedência da compra; períodos de alta demanda, tais como feriados e datas comemorativas; bem como o custo de aquisição do Bilhete-Prêmio e as condições e índices macroeconômicos

8 Cancelamento, Suspensão ou Exclusão do Programa VoeBiz

- 8.1** A GOL reserva-se ao direito de modificar ou cancelar as Condições Gerais, inclusive a estrutura de ganho e de troca de Pontos VoeBiz e/ou de encerrar o Programa VoeBiz na sua totalidade. Em caso de mudanças ou alterações no Programa VoeBiz, a Empresa Participante será notificada por meio das Publicações VoeBiz e as alterações entrarão em vigor após 30 (trinta) dias corridos a contar da data da notificação ou envio do comunicado.
- 8.2** Caso a Empresa Participante discorde de tais modificações, deverá ser apresentada a contestação por escrito junto à GOL nos 30 (trinta) dias corridos após a notificação. Decorrido o prazo de 30 dias, a não apresentação da contestação ou a movimentação ou a utilização da Conta VoeBiz, importará o consentimento das alterações às Condições Gerais.
- 8.3** Se a Empresa Participante não aceitar as alterações, deverá imediatamente notificar a GOL e, a partir da data do envio da notificação, a Empresa Participante perderá os Pontos VoeBiz que estão sendo processados. Contudo, nos termos da Cláusula 6.4, os Pontos VoeBiz já creditados serão mantidos e permanecerão com a validade original – 2 (dois) anos cíveis completos a contar da data na qual os Pontos VoeBiz forem creditados no saldo da conta VoeBiz da Empresa Participante.
- 8.4** A GOL se reserva o direito de encerrar o Programa VoeBiz a qualquer momento, a seu exclusivo critério. Caso a GOL encerre o Programa VoeBiz, as Empresas Participantes não poderão mais acumular os Pontos VoeBiz a partir da notificação do encerramento e os Pontos VoeBiz acumulados poderão ser utilizados até os 6 (seis) meses seguintes à data do envio da notificação.
- 8.5** A GOL não será responsável por nenhuma perda ou dano resultante de qualquer mudança nas Condições Gerais ou em virtude do encerramento do Programa VoeBiz.
- 8.6** É expressamente vedado qualquer tipo de comercialização de Pontos VoeBiz, tais como venda, compra, corretagem, revenda, permuta ou troca de Pontos VoeBiz, Bilhetes-Prêmio ou Outros Prêmios. A violação a esta disposição confere à GOL o direito de cancelar o Número da Conta VoeBiz e excluir definitivamente a Empresa Participante infratora e demais violadores do Programa VoeBiz, sem prejuízo da responsabilização do infrator nas esferas administrativa, cível e penal.
- 8.7** Em caso de falsa declaração, fraude ou violação das presentes Condições Gerais, de uso abusivo ou do não cumprimento das regras do Programa VoeBiz, dos procedimentos ou instruções dos funcionários da GOL, ou de conduta imprópria da Empresa Participante, de seu Gestor de Viagens e/ou de seus funcionários, em relação à GOL e Parceiros Aéreos e/ou as empresas afiliadas à GOL, a GOL se reserva o direito de encerrar imediatamente a adesão da Empresa Participante e/ou de cancelar o Saldo de Pontos VoeBiz, incluindo todos os Pontos VoeBiz acumulados ou em curso de validação, e os Bilhetes-Prêmio emitidos.

- 8.8** Se a Empresa Participante (i) transferir sua sede social para outro país diferente do Brasil e/ou (ii) se o registro ou autorização para empresa realizar as atividades for cancelada, e/ou (iii) se a Empresa Participante cessar suas atividades profissionais em razão de liquidação voluntária ou involuntária, ou por qualquer outra razão, a GOL se reserva o direito de encerrar imediatamente a conta da Empresa Participante.
- 8.9** Se uma Empresa Participante deixa de acumular Pontos VoeBiz dentro de um período de 24 (vinte e quatro) meses, a GOL se reserva o direito de desativar e encerrar a Conta VoeBiz da empresa. Neste caso, a Empresa Participante perderá também quaisquer Pontos VoeBiz acumulados desde a Data de Adesão.
- 8.10** A GOL utilizará as Publicações VoeBiz para comunicar as Empresas Participantes sobre as oportunidades de resgate dos Pontos VoeBiz por Bilhetes-Prêmio e outros prêmios, que serão todos submetidos à verificação das disponibilidades e das possibilidades no momento da reserva. A GOL se reserva o direito de adicionar novas regras aos Bilhetes-Prêmio e aos outros prêmios a qualquer momento, bem como alterar e/ou aumentar o montante dos Pontos VoeBiz necessários para validar o resgate.

9 Política de Uso e Privacidade

- 9.1** A GOL tem o compromisso de respeitar a privacidade e o sigilo das informações cadastrais, financeiras e demais dados acessados ou compartilhados pela Empresa Participante do Programa VoeBiz, nos termos deste regulamento.
- 9.2** Ao solicitar o cadastramento no Programa VoeBiz, a Empresa Participante expressamente concorda que as informações referidas no item 6.1 possam ser armazenadas e utilizadas pela GOL e suas Parceiras Aéreas, com vistas ao oferecimento de produtos ou serviços, ao desenvolvimento de campanhas promocionais, à análise e processamento de dados e estatísticas, à detecção e tratamento de fraudes e outras atividades ilegais, inclusive como parte das investigações.
- 9.3** Os dados relacionados ao cadastro da Empresa Participante e do Gestor de Viagens no Programa VoeBiz serão tratados e utilizados pela GOL em conformidade com as regulamentações em vigor referentes à proteção de dados.
- 9.4** Os dados de cadastro poderão ser alterados durante a execução do Programa VoeBiz. Além disto, esses dados poderão ser utilizados pelo marketing direto da GOL e/ou Empresas Parceiras para fins de comunicação. Se o Gestor de Viagens não desejar receber as informações sobre os produtos e serviços, ele poderá a qualquer momento informar à Central de Atendimento do VoeBiz.
- 9.5** O *login* e a senha VoeBiz são de uso exclusivo da Empresa Participante, que deverá mantê-los em segurança, sigilo e confidencialidade, não os revelando, divulgando ou fornecendo a terceiros.

- 9.6** A GOL expressamente recomenda que a Empresa Participante não acesse sua Conta VoeBiz por meio de computadores, celulares, tablets e demais equipamentos eletrônicos em ambientes eletrônicos não seguros, suspeitos, abertos, compartilhados ou que de qualquer forma possam representar riscos à transação ou facilitar a ocorrência de fraudes.
- 9.7** A GOL também recomenda expressamente que a Empresa Participante adote medidas de segurança nos computadores, celulares, tablets e demais equipamentos eletrônicos utilizados para o acesso ao Portal VoeBiz, tais como, mas não se limitando, a instalação e uso de programas antivírus, anti-spywares e adwares.
- 9.8** A GOL não será responsável pelo mau uso do número, login e senha VoeBiz da Empresa Participante, incluindo, mas não se limitando, às hipóteses de perda, furto ou extravio, por qualquer meio ou forma. O uso indevido dos dados de acesso VoeBiz será de exclusiva responsabilidade do Participante, incluindo a responsabilidade por prejuízos em decorrência da utilização indevida por terceiros, eximindo a GOL de qualquer responsabilidade por tais atos.
- 9.9** A Empresa Participante do Programa VoeBiz compromete-se, ainda, a:
- 9.9.1 Não solicitar o número e/ou senha VoeBiz de outra Empresa Participante e nem acessar a Conta VoeBiz que pertença a outra Empresa Participante;
- 9.9.2 Não utilizar o Programa VoeBiz para a prática de qualquer ato ilegal, irregular ou fraudulento;
- 9.9.3 Não praticar qualquer ato que possa comprometer a segurança da sua Conta VoeBiz;
- 9.9.4 Não transferir a administração ou gestão de sua Conta VoeBiz para terceiros que não sejam funcionários da empresa participante; e
- 9.9.5 No caso de acesso ao Portal VoeBiz por dispositivo móvel celular, tablet ou equivalente, atentar-se aos custos, taxas e impostos.
- 9.9.6. A GOL e suas Parceiras Aéreas jamais enviam mensagens por e-mail aos participantes do Programa VoeBiz solicitando o fornecimento de Dados de Acesso VoeBiz ou de qualquer outro dado ou informação sigilosa ou confidencial. Caso a Empresa Participante tenha qualquer tipo de dúvida sobre a autenticidade das mensagens recebidas no e-mail cadastrado deverá entrar em contato imediato com a Central de Atendimento VoeBiz.

10 Controle

- 10.1 A GOL reserva o direito de auditar as contas das Empresas Participantes do Programa VoeBiz a qualquer momento, sem aviso prévio às Empresas Participantes. A auditoria permite que a GOL garanta o respeito das Condições Gerais VoeBiz e possa detectar qualquer incidência ou intenção de fraude. A pedido da GOL e, a fim de verificar a elegibilidade de qualquer bilhete em que Pontos VoeBiz sejam acumulados ou de qualquer pessoa que se beneficie de Bilhetes-Prêmio VoeBiz ou Outro Prêmio, a Empresa Participante deve fornecer prova válida de identidade ou outro documento para verificação da elegibilidade. Não o fazer dentro de um prazo conforme definido pela GOL automaticamente resultará em suspensão ou rescisão das Condições Gerais VoeBiz da Empresa Participante.
- 10.2 Se forem detectadas inconsistências e/ou violações durante uma verificação, a GOL terá o direito de suspender o processamento de Pontos VoeBiz, Bilhetes-Prêmio VoeBiz e outros prêmios ou vantagens até que as inconsistências e/ou violações sejam satisfatoriamente esclarecidas à GOL.

11 Responsabilidade e lei aplicável

- 11.1 A GOL e Empresas Aéreas Parceiras não poderão ser responsabilizadas em caso de cadastro e/ou de utilização não autorizada do Programa VoeBiz e/ou de atos fraudulentos cometidos pelos Gestores de Viagens.
- 11.2 Em caso de irregularidades, o Gestor de Viagens deverá entrar em contato com a Central de Atendimento VoeBiz imediatamente e deverá bloquear a conta da Empresa Participante. A Empresa Participante será exclusivamente responsável por qualquer perda resultante da utilização incorreta (presumida) de uma Conta VoeBiz, como a troca não autorizada de Pontos VoeBiz ou compartilhamento da senha e *login* com terceiros não autorizados ou indicados no cadastro da Empresa Participante.
- 11.3 A GOL não assumirá qualquer responsabilidade, seja ela qual for referente a qualquer dano, falecimento, atraso, ferimento ou perda que emanem ou se relacionem com os serviços, prêmios ou vantagens fornecidos ou não fornecidos pela GOL e Parceiras Aéreas, salvo no caso em que os ditos danos ou perdas resultarem da negligência da GOL ou forem causados com a intenção de gerar os referidos danos, com imprudência ou com o conhecimento do fato de que os danos eram previsíveis. A GOL não será responsável por qualquer perda ou dano resultante da cessação ou a mudança no Programa VoeBiz.
- 11.4 A Empresa Participante obriga-se a observar as leis e regulamentação anticorrupção. O não cumprimento por parte da Empresa Participante da lei anticorrupção, ou havendo fundados indícios de que a Empresa Participante tenha praticado algum ato lesivo à Administração Pública, conforme definido na legislação em vigor, será considerado violação ao Regulamento e conferirá à GOL o direito de excluir a Empresa Participante do Programa VoeBiz.

- 11.5 A GOL não será responsável por ações, perdas ou danos decorrentes ou relacionados ao não cumprimento pela Empresa Participante da Lei Anticorrupção ou relacionadas à exclusão da Empresa Participante do Regulamento, nos termos da presente cláusula. A Empresa Participante deverá indenizar e eximir a GOL de quaisquer dessas responsabilidades, ações e/ou perdas ou danos aplicáveis.
- 11.6 O Programa VoeBiz é regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

12 Reclamações

- 12.1 Apesar de todos os cuidados e precauções da GOL referente ao Programa VoeBiz, qualquer reclamação que uma Empresa Participante porventura tenha em relação ao VoeBiz ou a uma parte do programa poderá ser encaminhada à Central de Atendimento VoeBiz.
- 12.2 Informações de contato e atendimento VoeBiz estão disponíveis no Portal VoeBiz.

13 Disposições Gerais

- 13.1 A Empresa Participante expressamente reconhece a propriedade exclusiva da GOL em relação à marca VoeBiz, produtos e serviços a ela relacionados. A adesão ao Programa VoeBiz não faz presumir, muito menos acarreta qualquer forma de licença ou autorização para que o Participante faça uso, gratuito ou remunerado, da marca da VoeBiz. Todo e qualquer uso da marca VoeBiz sempre reverterão em benefício exclusivo da GOL.
- 13.2 A Empresa Participante reconhece o direito da GOL, a qualquer tempo e por ato unilateral, de aditar, modificar ou atualizar as regras, termos e condições deste Regulamento. Qualquer aditamento, modificação ou atualização serão previamente comunicados as Empresas Participantes, por meio do Portal VoeBiz, Publicações VoeBiz ou por correio eletrônico do Gestor de Viagens. Caso a Empresa Participante continue a usar o Programa VoeBiz depois do aviso de aditamento, modificação ou atualização deste Regulamento, isso caracterizará a aceitação das alterações implementadas, observando o disposto na cláusula 8.2.
- 13.3 O Regulamento do Programa VoeBiz, assim como eventuais aditamentos, modificações ou atualizações, é público e encontra-se devidamente registrado em Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica na Capital do Estado de São Paulo.
- 13.4 Este instrumento passará a vigorar, a partir de 01 de abril de 2020 por prazo indeterminado, cancelando e substituindo os contratos e respectivas averbações anteriores.
- 13.5 O Programa VoeBiz poderá, a qualquer tempo e por ato unilateral da GOL, ser suspenso, extinto ou modificado, ou ter sua gestão transferida, mediante prévia comunicação às Empresas Participantes, por meio do Portal VoeBiz, Publicações VoeBiz ou por correio eletrônico. Em qualquer hipótese, será resguardado o direito da Empresa Participante em relação aos Pontos VoeBiz por ela já acumulados até a data da suspensão, extinção ou modificação, observado o disposto na cláusula 8.4.

- 13.6** Os casos omissos neste Regulamento serão tratados diretamente entre a Empresa Participante e a administração do Programa VoeBiz. Qualquer tolerância a descumprimento ou omissão na execução de seus direitos por parte da GOL, não constituirá renúncia, ineficácia ou novação dos direitos e obrigações ora pactuados, nem impedirá que a GOL, ainda que extemporaneamente, requeira o cumprimento de tais direitos e obrigações.
- 13.7** Quaisquer exceções às regras, termos e condições deste Regulamento só valerão se constarem em documento escrito e assinado pelos representantes legais da GOL.
- 13.8** A GOL não será considerada em mora ou inadimplente em relação a qualquer direito ou obrigação previstos neste Regulamento se o motivo do descumprimento decorrer de caso fortuito ou força maior, na forma estabelecida pelo Código Civil Brasileiro, Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.
- 13.9** Todas as regras, termos e condições previstas neste Regulamento são independentes. Desta forma, na hipótese de qualquer de suas regras, termos ou condições ser considerado, por qualquer motivo, por juízo ou árbitro competente, inválido, inexecutável ou ilegal, no todo ou em parte, a validade e exequibilidade das demais regras, termos e condições, ou de partes deles, não serão afetadas.
- 13.10** A GOL disponibiliza o Serviço de Atendimento e Relacionamento ao Cliente por diversos meios, conforme disposto neste Regulamento.
- 13.11** Este Regulamento será regido, interpretado e executado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, independentemente dos conflitos dessas leis com leis de outros estados ou países, sendo competente o Foro Central da comarca da Capital do estado de São Paulo, para dirimir qualquer dúvida decorrente deste instrumento.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR GOL

Atendimento Telefônico:

0300 115 2221 - Código 2

Horário de atendimento:

08h às 18h, de segunda a sexta

Atendimento por e-mail

atendimentovoebiz@voebiz.com.br

GOL Linhas Aéreas S/A, companhia aérea brasileira, com sede na Praça Senador Salgado Filho, s/nº, Aeroporto Santos Dumont, Térreo, Área Pública, entre os eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência - Back Office, CEP: 20021-340, cidade e Estado do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 07.575.651/0001-59 e filial na Praça Comandante Lineu Gomes, s/n, Portaria 3, Aeroporto, CEP 04626-020, cidade e estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 07.575.651/0004-00