

## 5.22 Programas de fidelidade e benefícios

### Objetivo:

- Entender formas de acúmulo e como chegar em novos patamares
- Abrir a mente para:
  - Estratégias de escalada de patamares mais ágeis nas cias aéreas;
  - Maximizar o benefício ao viajar conforme necessidades e perfil (ex: antecipação de voo, passagem cortesia, upgrade de cabine, etc)

### Tudo Azul

 <p><b>TudoAzul Topázio</b></p> <p><b>5.000 pts qualificáveis</b></p> <p><a href="#">Saiba mais</a></p>	 <p><b>TudoAzul Safira</b></p> <p><b>10.000 pts qualificáveis</b></p> <p><a href="#">Saiba mais</a></p>	 <p><b>TudoAzul Diamante</b></p> <p><b>20.000 pts qualificáveis</b></p> <p><a href="#">Saiba mais</a></p>
--	--	--

## TudoAzul



O que são Pontos Qualificáveis? Além de acumular pontos para resgatar por passagens aéreas, produtos e serviços, seus pontos Tudo Azul também contam para determinar a

<https://tudoazul.voeazul.com.br/web/azul/pontos-qualificaveis>

- Para você chegar no Status Diamante poderá:
  - Acumular 300k milhas, independentemente da origem das mesmas;
  - 20k milhas qualificáveis no ano calendário - Formas de acúmulo:
    - Compra de passagens no **DINHEIRO** (1pt/R\$);
    - Transferência de cartão (1 milha qualificável para 15 transferidas em programas parceiros e 1:10 para Itaucard TudoAzul);
    - Assinatura do clube (1pt qualificável a cada 10 acumulados)
    - Compra/renovação/transferência de milhas na proporção de 1:15 (1 qualificável para cada 15 acúmulados)
      - Observação - as 20k milhas qualificáveis significam direito a uma passagem cortesia ESPELHO da original para qualquer lugar do Brasil (pode ser ida e volta, mas origem e destino, além da data e horário, devem ser iguais) —> uma cortesia no ano de alcance das 20k milhas, e uma para o ano seguinte - emissão com mínimo de 7 dias antes da viagem, e pode ser resgatado com pontos
    - Resgates de passagens com milhas não geram novas milhas
  - Aprovação de TudoAzul Visa Infinite (benefícios diamante podem “combar” com o Companion Pass)
  - Assinando Clube TudoAzul 20000 - Obs: hack de assinatura e cancelamento não dará direito à cortesia por não atingir os 20k qualificáveis
  - Via Status Match - necessita alcançar os 20k qualificáveis em 6 meses
- Categorias e benefícios - Por que ser Azul Diamante ou categorias superiores?

<b>TudoAzul Básico</b>	<b>TudoAzul Topázio</b>	<b>TudoAzul Safira</b>	<b>TudoAzul Diamante</b>
Pontos qualificáveis nas transferências do TudoAzul Itaucard <sup>1</sup>	Pontos qualificáveis nas transferências do TudoAzul Itaucard <sup>1</sup>	Pontos qualificáveis nas transferências do TudoAzul Itaucard <sup>1</sup>	Pontos qualificáveis nas transferências do TudoAzul Itaucard <sup>1</sup>
Pontos qualificáveis nas transferências de parceiros	Pontos qualificáveis nas transferências de parceiros	Pontos qualificáveis nas transferências de parceiros	Pontos qualificáveis nas transferências de parceiros
Ofertas e promoções exclusivas	Ofertas e promoções exclusivas	Ofertas e promoções exclusivas	Ofertas e promoções exclusivas
Descontos em estacionamentos	Descontos em estacionamentos	Descontos em estacionamentos	Descontos em estacionamentos
X	1 bagagem despachada de até 23kg em voos nacionais <sup>7</sup>	2 <sup>8</sup> bagagens despachadas de até 23kg em voos nacionais <sup>7</sup>	3 <sup>8</sup> bagagens despachadas de até 23kg em voos nacionais <sup>7</sup>
X	1 bagagem despachada de até 23kg em voos para a América do Sul e Caiena na tarifa Mais Azul <sup>7</sup>	1 <sup>8</sup> bagagem despachada de até 23kg em voos para a América do Sul e Caiena na tarifa Mais Azul <sup>7</sup>	2 <sup>8</sup> bagagens despachadas de até 23kg em voos para a América do Sul e Caiena na tarifa Mais Azul <sup>7</sup>
X	1 bagagem despachada de até 23kg em voos para os Estados Unidos e Europa <sup>7</sup>	2 <sup>8</sup> bagagens despachadas de até 23kg em voos para os Estados Unidos e Europa <sup>7</sup>	3 <sup>8</sup> bagagens despachadas de até 23kg em voos para os Estados Unidos e Europa <sup>7</sup>
X	X	X	Embarque e check-in prioritários*
X	X	Prioridade na entrega da bagagem <sup>3</sup>	Prioridade na entrega da bagagem <sup>3</sup>
X	1 Cortesia anual no Espaço Azul doméstico <sup>2</sup>	2 Cortesias anuais no Espaço Azul doméstico <sup>2</sup>	Cortesias ilimitadas no Espaço Azul doméstico <sup>2</sup>
X	X	Canal de atendimento exclusivo	Canal de atendimento exclusivo
X	X	X	1 cortesia de passagem para acompanhante por ano <sup>4</sup>
X	X	X	Acesso ao Lounge Azul, salas VIP em VCP e Lisboa em voos internacionais
X	X	X	Extensão de benefícios para voos United <sup>5</sup>
<b>Pontos acumulados por voo:</b>	<b>Pontos acumulados por voo:</b>	<b>Pontos acumulados por voo:</b>	<b>Pontos acumulados por voo:</b>
Doméstico + América do Sul	Doméstico + América do Sul	Doméstico + América do Sul	Doméstico + América do Sul
Tarifa Imperdível 1 ponto	Tarifa Imperdível 1 ponto	Tarifa Imperdível 1 ponto	Tarifa Imperdível 1 ponto
Tarifa Azul 1 ponto	Tarifa Azul 1,5 ponto	Tarifa Azul 2 pontos	Tarifa Azul 3 pontos
Tarifa Mais Azul 1 ponto	Tarifa Mais Azul 3 pontos	Tarifa Mais Azul 4 pontos	Tarifa Mais Azul 6 pontos
Internacional • EUA / Europa	Internacional • EUA / Europa	Internacional • EUA / Europa	Internacional • EUA / Europa
Tarifa Economy e Business 1 ponto	Tarifa Economy e Business 1,5 ponto	Tarifa Economy e Business 2 pontos	Tarifa Economy e Business 3 pontos

## Outros pontos importantes:

- Upgrade de cabine executiva em voo internacional + barato em milhas (50k Diamante/60k Safira/70k demais - apenas no dia do vôo, no balcão, e mediante disponibilidade para apenas voos AZUL!);
- Antecipação de voos nacionais no mesmo dia até 6h antes do original ;

Cliente	Canais	Tarifa Azul	Tarifa MaisAzul
Cliente não logado	App	R\$ 100.00	Isento
	Aeroporto	R\$ 130.00	
TudoAzul Básico/ TudoAzul Topázio	App	R\$ 75.00	Isento
	Aeroporto	R\$ 100.00	
TudoAzul Safira/ TudoAzul Diamante	App	Isento	
	Aeroporto		

\* Valores sujeito a alterações.

- Taxa de resgate com milhas isenta;
- Bônus especiais em campanhas de : descontos de resgate, transferência de cartão de crédito, compra de milhas

### Smiles

- Upgrade de categoria através de pontos qualificáveis Ou trechos qualificáveis:
  - Milhas:
    - 1 milha de voo = 1 milha qualificável
    - 1:10 milhas Clube Smiles;
    - 1:10 Cartão Smiles
    - Não são qualificáveis as milhas de bônus
    - Tarifa promocional e LIGHT de voo não acumula milhas
  - Trechos

Como é feita a contagem?

Origem • → Destino = 1 Trecho qualificável

Origem • → Conexão • → Destino = 1 Trecho qualificável

- Requerimentos para status:



**CATEGORIA SMILES**

VOCÊ PASSA A FAZER PARTE NO MOMENTO QUE ENTRA NO PROGRAMA.



**CATEGORIA PRATA**

VOCÊ CONQUISTA COM 10.000 MILHAS QUALIFICÁVEIS OU 10 TRECHOS QUALIFICÁVEIS.



**CATEGORIA OURO**

VOCÊ CONQUISTA COM 18.000 MILHAS QUALIFICÁVEIS OU 18 TRECHOS QUALIFICÁVEIS.



**CATEGORIA DIAMANTE**

VOCÊ CONQUISTA COM 30.000 MILHAS QUALIFICÁVEIS OU 30 TRECHOS QUALIFICÁVEIS.

Cliente CLubeSmiles 20000 se torna diamante.

- Benefícios:

Benefícios da categoria	 Smiles	 Prata	 Ouro	 Diamante
Validade das milhas	6 anos - GOL 3 anos - Demais	6 anos - GOL 3 anos - Demais	8 anos - GOL 4 anos - Demais	20 anos - GOL 10 anos - Demais
Acumule milhas com passagens da GOL e companhias aéreas parceiras	Sim	Sim	Sim	Sim
Resgate voos, hotéis e produtos com milhas	Sim	Sim	Sim	Sim
Bônus no acúmulo de milhas com a GOL, KLM, Air France Aeromexico ou American Airlines	•	25%	50%	100%
Antecipação gratuita de voos GOL	•	Até 6h do voo original	Até 6h do voo original	No mesmo dia da viagem
Acesso ao GOL Premium Lounge*	•	•	Gratuito para Cliente Ouro e 50% de desconto para 1 acompanhante	Cliente Diamante + um acompanhante
Acúmulo mínimo de milhas em voos nacionais GOL	•	•	500 milhas	1.000 milhas
Vantagens ao reservar hotéis	•	•	•	Sim
Bagagens gratuitas	•	1ª bagagem de até 23kg	1ª e 2ª bagagens de até 23kg	1ª, 2ª e 3ª bagagens de até 23kg
Milhas qualificáveis e trechos qualificáveis excedentes	•	Sim	Sim	Sim
Prioridade no embarque e check-in	•	•	Cliente Ouro + acompanhantes	Cliente Diamante + acompanhantes
Central de atendimento exclusiva	•	•	•	Sim

Prioridade no recebimento de bagagens	●	●	●	●	●
Bilhete cortesia GOL	●	●	●	●	1 passagem cortesia por ano
Tarifa Especial Diamante	●	●	●	●	Sim
Tarifa garantida GOL gratuita	●	●	●	●	Por até 48h

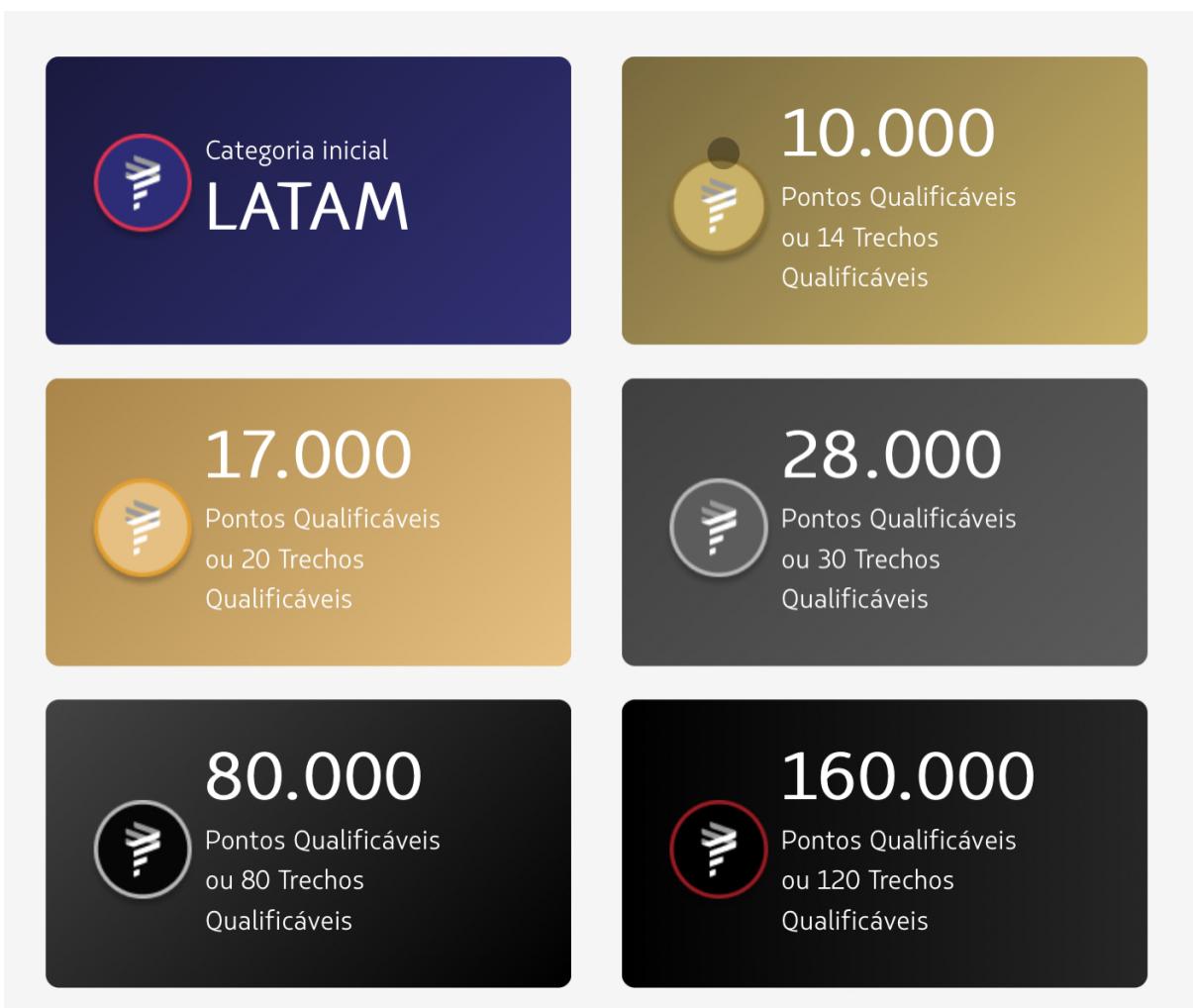
Obs: manutenção de milhas/trechos qualificáveis a partir de Prata - significa que se precisava de 10 trechos qualificáveis para manter categoria, e você obteve 14, os 4 excedentes contam para upgrade no ano seguinte

Destaques diamante:

- Hoteis: Descontos exclusivos na reserva com milhas ou desconto com cartão Smiles
- Acúmulo
- Cortesia: válido para América do Sul também
- Tarifa Diamante: garante 10 trechos por 35k milhas, no máximo”;
- Tarifa garantida: congelamento de tarifa por 48h por 5x/ano (Jan até Dez)

## LATAM

- Upgrade de categoria através de pontos qualificáveis ou trechos qualificáveis:



- Pontos Qualificáveis:
  - 2,5pts/R\$ - Nacionais;
  - 6pts/R\$ Internacional;
  - 2:10 no cartão Latam Pass
- Trechos Qualificáveis contam inclusive escalas - obs: quando voo é feito nas classes Premium Economy ou Business, o trecho é contabilizado dobrado.  
Tarifas PROMO não contabilizam

## Benefício

## Categorias que contêm o benefícios:



**Upgrade de Cabine**  
Cortesia som cupons



Gold



Gold Plus



Platinum



Black



Black Signature



**Assento LATAM+**



Gold



Gold Plus



Platinum



Black



Black Signature



**Seleção de assento**



Gold



Gold Plus



Platinum



Black



Black Signature

No aeroporto

## Benefício

## Categorias que contêm o benefícios:



**Check-in preferencial**



Gold



Gold Plus



Platinum



Black



Black Signature



**Embarque preferencial**  
em voos LATAM dentro do Brasil



Gold



Gold Plus



Platinum



Black



Black Signature



**Embarque preferencial**  
em voos internacionais LATAM



Gold



Gold Plus



Platinum



Black



Black Signature



**Acesso a Salas VIP LATAM**



Gold



Gold Plus



Platinum



Black



Black Signature



**Acesso a Salas VIP parceiras**



Gold



Gold Plus



Platinum



Black



Black Signature



**Assistência Preferencial**  
Special Services



Gold



Gold Plus



Platinum



Black



Black Signature

 Bagagem preferencial					
 Despache adicional em voos LATAM dentro do Brasil					
 Despache adicional em voos internacionais LATAM					
 Despache adicional nas companhias aéreas parceiras*					

\*Este benefício está sujeito as políticas de bagagem de cada companhia aérea

 Para sua viagem	Benefício					Categorias que contêm o benefícios:				
 Antecipe ou adie seu voo no mesmo dia										
 Alterações e reembolsos em cobrança de multa em passagens resgatadas										
 Antecipação e postergação de voos dentro do Brasil no mesmo dia										
 Antecipação e postergação de voos internacionais no mesmo										
 Aviso de mudanças em seus voos										



Para sua conta

## Benefício

## Categorias que contêm o benefícios:

Atendimento exclusivo	Gold	Gold Plus	Platinum	Black	Black Signature
Tabela de resgate exclusiva	Gold	Gold Plus	Platinum	Black	Black Signature



Outros benefícios

## Benefício

## Categorias que contêm o benefícios:

Prorrogação da categoria por maternidade	Gold	Gold Plus	Platinum	Black	Black Signature
Serviço de berço sem custo	Gold	Gold Plus	Platinum	Black	Black Signature
Atendimento prioritário nas lojas LATAM Travel	Gold	Gold Plus	Platinum	Black	Black Signature

## Destaque:

- Trechos cortesia para upgrade já disponíveis na categoria Gold, sendo ilimitado a partir da Black (de 2023 em diante, limitado para voos fora da América do Sul - dentro, permanece ilimitado) - benefício pode ser compartilhado com acompanhante/ Porém, deve ser solicitado logo após o check-in, sendo Blacks prioridade (obs: podem competir entre si vários Blacks, sendo critério a antecedência de solicitação)
- Salas VIP Latam e parceiras a partir de Platinum;
- Alteração e reembolso sem taxas para passagens resgatadas com pontos a partir de Platinum;
- Antecipação e postergação de voos no Brasil, no mesmo dia, a partir da Gold Plus

- Antecipação e postergação de voos internacionais, a partir da Black
- Tabela de resgate exclusiva a partir de Platinum

## TAP

Diferente de outros programas, renovação/expiração de status se dá no mês de aniversário do cadastro no Miles&Go (demais programas se dá pela vigência do ano calendário posterior a obtenção do status) - obs: as milhas só expiram 1x por ano - então se transferiu com duração de 12 meses, e a data de aniversário foi antes da transferência, essa milha não pode vencer no aniversário seguinte pois não terá dado os 12 meses de validade → Estratégia: se possível transferir milhas depois da data aniversário

- Upgrade via Milhas Status ou Trechos Status

Estatutos TAP Miles&Go	Valor necessário para alcançar o estatuto	Milhas Bônus convertíveis para alcançar o estatuto seguinte*	Valor necessário para manter o estatuto	Milhas Bônus convertíveis para manter o estatuto*
TAP Miles&Go	-	10.000 Milhas Bônus > 5.000 Milhas Status	-	-
TAP Miles&Go Silver	30.000 Milhas Status / 25 voos TAP	20.000 Milhas Bônus > 10.000 Milhas Status	20.000 Milhas Status / 15 voos TAP	10.000 Milhas Bônus > 5.000 Milhas Status
TAP Miles&Go Gold	70.000 Milhas Status / 50 voos TAP	-	50.000 Milhas Status / 40 voos TAP	10.000 Milhas Bônus > 5.000 Milhas Status

\* O limite de valor conversível por período de competência anual.

- Acúmulo Milhas Status
  - Voando TAP:

## Voos entre Europa e/ou Norte da África

Será considerado uma porcentagem da distância voada que varia entre 10% e 200% de acordo com a tarifa adquirida.

Europa e Norte de África					
Discount	Basic	Classic	Plus	Executive	Top Executive
10% Milhas	40% Milhas	70% Milhas	100% Milhas	150% Milhas	200% Milhas

## Voos Intercontinentais

Similar a tabela anterior, será contabilizado uma porcentagem da distância voada que também varia entre 10% e 200% conforme a tarifa do bilhete.

Intercontinentais					
Discount	Basic	Classic	Plus	Executive	Top Executive
10% Milhas	50% Milhas	100% Milhas	150% Milhas	150% Milhas	200% Milhas

## Voos Ponte Aérea

A ponte aérea entre [Lisboa](#) e [Porto](#) possui uma tabela fixa para acúmulo de milhas de acordo com a tarifa adquirida.

**TAP|Discount:** 100 milhas

**TAP|Basic:** 150 milhas

**TAP|Classic:** 200 milhas

**TAP|Plus:** 250 milhas

**TAP|Executive:** 300 milhas

**TAP|Top Executive:** 350 milhas

- Voando com Parceiras (StarAlliance e outros - como Gol e Azul), o acúmulo varia de acordo com distância percorrida e classe tarifária - cada cia tem uma tabela própria

<https://www.flytap.com/pt-br/miles-and-go/parceiros?tabCode=all-partners&market=br&page=1&amountPerPage=12>

- Assinatura TAP Miles&Go:

CLUB Basic	CLUB Extra	CLUB Top	CLUB Platinum
50 milhas status/mês	100 milhas status/mês	200 milhas status/mês	400 milhas status/mês

- Conversão de milhas bônus ("normais") em milhas Status - obs: taxa de 70EUR por lote de 2000 bônus para transformar em 1000 status
  - Trechos Status:
    - Apenas voos TAP em tarifa elegível
    - Conexões contam
    - Resgates com milhas não contam
  - Categorias e benefícios

Benefícios	Miles&Go	Silver	Gold
Milhas adicionais em voos TAP	✓Disponível	25%	50%
Bilhete criança em voos TAP	✓Disponível	✓Disponível	✓Disponível
Bilhete MilesOnly e Miles&Cash em voos TAP (one way e ida e volta)	✓Disponível	✓Disponível	✓Disponível
Bilhete Acompanhante em voos TAP	-Não disponível	-Não disponível	✓Disponível - até 40% de desconto na tabela MilesOnly.
Presente especial aniversário (TAP e parceiros terrestres) (1)	✓Disponível	✓Disponível	✓Disponível
Prioridade nas reservas em lista de espera (2)	✓Disponível	✓Disponível	✓Disponível
Jornais e Revistas (formato digital)	-Não disponível	Três títulos.	Sete títulos.
Nomeação parceiro Gold	-Não disponível	-Não disponível	✓Disponível
Upgrade Last Minute	-Não disponível	✓Disponível	✓Disponível
Reserva e atribuição de lugar	De acordo com o produto.	Disponível apenas para lugares Standard.	✓Disponível
Garantia de lugar (3)	-Não disponível	Este benefício é para o titular do Cartão TAP Miles&Go Silver.  Executiva: Não aplicável. Económica: Até 72 horas da partida ao viajar com tap topexecutive, na Classe C (não aplicável aos equipamentos ATR).  Econômica: Até 24 horas da partida ao viajar com tap plus, na Classe Y não aplicável aos equipamentos ATR).	Este benefício é para o titular do Cartão TAP Miles&Go Gold.  Executiva: Até 72 horas da partida ao viajar com tap topexecutive, na Classe C (não aplicável aos equipamentos ATR). Econômica: Até 24 horas da partida ao viajar com tap plus, na Classe Y não aplicável aos equipamentos ATR).
Linha telefônica exclusiva	-Não disponível	✓Disponível	✓Disponível
Prioridade em "stand by" no aeroporto (4)	-Não disponível	✓Disponível	✓Disponível

Embarque diferenciado	-Não disponível	✓Disponível (5)	✓Disponível
Tratamento prioritário de bagagem	-Não disponível	✓Disponível	✓Disponível
Acesso aos lounges da Star Alliance em todo o mundo para você	-Não disponível	Voos europeus/Norte de África e domésticos: 4 acessos, em Lisboa, durante o período anual de acumulação de milhas, sempre que viaje em voos operados pela TAP, em qualquer produto. Voos intercontinentais: válido sempre que viaje em voos operados pela TAP, independentemente do produto (para mais informações consulte a <a href="#">lista dos lounges</a> disponíveis).	Para o cliente e para um acompanhante. A partir de 3 de maio de 2021, este último só pode entrar no lounge se acompanhado pelo titular do cartão e viajar no mesmo voo. O voo deve ser sempre operado pela TAP ou Star Alliance.
Check-in nos balcões designados para os Clientes Gold da Star Alliance	-Não disponível	-Não disponível	✓Disponível
Mais bagagem de porão	-Não disponível	-Não disponível	Uma peça extra de acordo com a classe em que viaja: em econômica, uma peça de 23kg e em executiva, uma peça de 32kg (apenas em voos da TAP ou rede Star Alliance).
Acesso ao Premium Costumer Center	-Não disponível	-Não disponível	✓Disponível
Fast Track	-Não disponível	✓Disponível (confira aqui a lista de <a href="#">aeroportos com acesso a Fast Track</a> )	✓Disponível (confira aqui a lista de <a href="#">aeroportos com acesso a Fast Track</a> )
Prioridade de proteção de lugar em caso de irregularidade	-Não disponível	✓Disponível	✓Disponível
Isenção da taxa cobrada pela antecipação de voos de Ponte Aérea no mesmo dia	-Não disponível	-Não disponível	✓Disponível (Ver condições).
Isenção de algumas penalidades (Bilhetes MilesOnly e Miles&Cash)	-Não disponível	-Não disponível	✓Disponível (Ver <a href="#">taxas de serviço</a> ).

<b>Upgrades</b>	✓Disponível	✓Disponível	✓Disponível
<b>Bilhete à volta do mundo</b>	✓Disponível	✓Disponível	✓Disponível
<b>Promoções e ofertas exclusivas</b>	✓Disponível	✓Disponível	✓Disponível
<b>Milhas Bônus que não expiram (6)</b>	-Não disponível	-Não disponível	✓Disponível
<b>Empréstimo de milhas (7)</b>	Até 500 milhas.	Até 5.000 milhas.	Até 10.000 milhas.
<b>Acesso a um benefício extra: Reserva de lugar, Fast Track ou Bagagem extra</b>	Válido para clientes com 15.000 Milhas Status acumuladas ou 12 segmentos voados com a TAP.(7)	-Não disponível	-Não disponível

- Destaques:

- Gold:

- Nomeação de outra pessoa como Gold
    - 40% de desconto na emissão com milhas para bilhete de acompanhante (bilhete do titular deve ter sido pago em dinheiro);
    - Sala VIP Star Alliance e TAP