



TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DA MAXMILHAS

Ao utilizar os nossos serviços, você concorda com estas condições estabelecidas. Estes termos e condições são complementares às nossas Políticas de Proteção de Dados, por isso, caso não concorde com estas condições, não utilize os serviços da MaxMilhas.

1. Papéis e condições nesses termos:

1.1. MaxMilhas:

1.1.1. Dados: MM TURISMO & VIAGENS S.A - MAXMILHAS, CNPJ sob o nº. 16.988.607/0001-61, com sede à Rua Matias Cardoso, 169 – 11º andar, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte/MG, CEP: 30.170-050.

1.1.2. Atua como plataforma de intermediação de venda on-line de passagens e reservas de hospedagem. Também disponibiliza sua plataforma para quem quer vender suas milhas para emissão de passagens aéreas e para usuários que tenham interesse em adquirir passagens por tarifa emitida através de milhas ou convencional, efetuando a intermediação da solicitação do hóspede junto aos serviços de hospedagem ou passageiro junto às Companhias Aéreas

1.1.3. Por realizar apenas a intermediação do serviço, a Maxmilhas não tem ingerência nas condições particulares estabelecidas por cada Fornecedor, Companhia Aérea, Prestadores de Serviços de Hospedagens, não podendo assim alterar as regras ou arcar com quaisquer responsabilidades delas decorrentes.

1.2. Cliente "Você":

1.2.1. Se refere ao usuário dos serviços oferecidos pela MaxMilhas através de seu site, www.maxmilhas.com.br e/ou do aplicativo da MaxMilhas para telefones celulares, seja ele pessoa física ou jurídica.

1.2.1.1 Cliente: você, que se declara civilmente capaz, que adquire nossos serviços de intermediação, seja para emissões de passagens aéreas, venda de milhas, hospedagens e/ou pacotes de viagens, através do site www.maxmilhas.com.br e outras plataformas de extensão e propriedade da Maxmilhas que for direcionado.

1.3. Terceiro

1.3.1. Qualquer pessoa que não seja você (desconhecida ou conhecida).

2. Cadastro

2.1. Utilização da Plataforma

2.1.1. As informações que você inserir no cadastro precisam ser exatas, precisas e autênticas, e você neste ato se declara responsável e apto por responder civil e criminalmente pela veracidade desses dados. Os cadastros em duplicidade com o mesmo CPF ou CNPJ serão bloqueados ou excluídos sem aviso prévio.

2.1.1.1. Todos os dados inseridos por você no momento da compra da passagem precisam coincidir com a documentação de viagem dos passageiros que irão viajar.

2.1.2. Você irá acessar sua conta na MaxMilhas através de seu e-mail (login) e senha registrados, sendo de seu uso exclusivo, se comprometendo a não fornecer seus dados a terceiros. Também disponibilizamos de forma opcional o Login por sua biometria para o uso via App.

2.1.3. Você será responsável por manter sempre atualizados todos os seus dados bem como informar, de imediato, qualquer modificação verificada, especialmente o seus telefones para contato, inclusive se possível com viabilidade por comunicação via WhatsApp, endereço eletrônico e físico para envio de alertas de sua(s) compra(s) ou oferta(s), eventuais documentos de cobrança e correspondências, de forma a não dificultar a comunicação.

2.1.4. Para os casos que você usar da plataforma da MaxMilhas para a venda de suas milhas, para que possamos realizar a intermediação de emissões, remarcação ou cancelamento de passagens advindas destas milhas, no respectivo programa de fidelidade, seus acessos devem ser mantidos atualizados em sua conta na MaxMilhas até o uso final dos serviços ou seja, até a operabilidade de todos os voos constantes em seu extrato de venda emitidos através da MaxMilhas, sob pena de responsabilização dos prejuízos causados a terceiros e a MaxMilhas.

2.1.4.1. Ainda nestes casos, você autoriza a MaxMilhas a alterar ou inserir em seu dados cadastrais do(s) programa(s) de fidelidade um número de telefone e endereço de e-mail para recebimento de token para efetivação das emissões de passagens aéreas quando for necessário.

2.1.5. Você obriga-se a utilizar as plataformas e aplicações de Internet da MaxMilhas de forma a não causar prejuízos a quaisquer direitos ou interesses de terceiros e da MaxMilhas, ou de qualquer forma que possa vir a causar dano, sobrecarregar, inutilizar ou impedir o seu regular funcionamento.

2.1.5.1. É especialmente vedada a propagação de conteúdos, links, ou quaisquer tipo de materiais que possam conter ou corroborar para disseminação de vírus ou outros programas de computador maliciosos, que possam causar danos aos sites, plataformas e aplicações de Internet da MaxMilhas, ou, ainda, a outros usuários.

2.2. Coleta de Dados e Comunicações Eletrônicas

2.2.1. Para a sua solicitação de intermediação de emissão, cancelamento ou alterações de hospedagem, pacotes e/ou passagem aérea adquiridas através da MaxMilhas, desde que viável para o tipo de tarifa e serviço escolhido, vamos utilizar seus dados cadastrais, bem como os dados do(s) passageiro(s) e/ou do(s) acompanhante(s) inseridos em seu cadastro para a verificação desta solicitação, assim, seus dados serão fornecidos ao titular deste serviço para a viabilidade de concretização do solicitado.

2.2.1.1. A MaxMilhas irá adotar todas as medidas possíveis para a segurança de seus dados e solicitações de exclusão destes, contudo, a gestão e armazenamento de dados necessários para a concretização dos serviços que selecionou é de responsabilidade do respectivo prestador, bem como caberá à estes o tratamento e acatamento de solicitações de exclusão destes dados.

2.2.2. Com isso, para os serviços de venda de milhas, você está ciente que a MaxMilhas precisará realizar todos os contatos necessários, abertura de protocolos e qualquer tipo de solicitação e acompanhamento para garantir que seja realizada qualquer alteração nas passagens emitidas, bem como o cancelamento, reembolso e reutilização das milhas quando possível e à depender do tipo de tarifa e regra tarifária. A MaxMilhas também poderá verificar os dados cadastrais que constam no programa de fidelidade, assim como extrato do programa, lista de beneficiários (terceiros) utilizados na emissão de passagens, assinatura de clube do programa de fidelidade, saldo de milhas e data de expiração.

2.2.3. Ao utilizar quaisquer de nossos serviços, você está nos autorizando a enviar-lhe comunicações eletrônicas por e-mail, mensagem de texto (SMS), WhatsApp, mensagens "push" em aplicativos, navegadores de internet e promoções.

2.3. Restrição ou Exclusão de Cadastro

2.3.1. A MaxMilhas se reserva no direito de cancelar, suspender, desativar, bloquear ou, encerrar unilateralmente o seu acesso na plataforma, com rescisão unilateral dos Termos, caso: (i) seja identificada qualquer violação às normas jurídicas; (ii) suas ações violem as disposições destes Termos; (iii) se você causar algum dano direto ou indireto à MaxMilhas, seus usuários ou a terceiros; (vi) se seu login em nossa plataforma ou tentativa de cadastro possuir qualquer semelhança com a nossa marca e domínios; ou (v) em outros casos onde a MaxMilhas, a seu exclusivo critério, entenda necessário.

2.3.1.1. Em caso de violações às legislações vigentes, a MaxMilhas ainda poderá adotar as medidas administrativas ou judiciais cabíveis.

2.3.1.2. Caso a MaxMilhas identifique suspeita de fraudes, ou quaisquer violações do presente termo, bem como necessidade de validação de dados para a segurança da compra, esta poderá realizar o cancelamento da transação de compra ou venda registrada, mesmo que exista serviços já emitidos ou solicitados. Ainda a MaxMilhas se reserva no direito de sinalizar ao cliente que este apresente ou regularize as informações necessárias para comprovar a veracidade da transação ou regularização de seu cadastro evitando assim prejuízos tanto a MaxMilhas como a terceiros.

2.3.1.3. A MaxMilhas ainda informa que se em quaisquer de seu domínios e redes sociais ao se identificar profanação, discursos explícitos sexualmente, discursos de ódio, preconceituosos, ameaças ou violência, divulgação de dados pessoais, ataques pessoais em relação aos funcionários ou terceiros, promoção de atividades ilegais (ex.: drogas e prostituição), sites, e-mails e endereços, números de telefone e dados de cartão de crédito, irá aplicar as medidas detalhadas nos itens supra (2.3.1. e 2.3.1.1).

2.3.2. Você poderá requerer ainda a exclusão de sua conta através da opção inserida no campo "Minha Conta", desde que não tenha nenhuma pendência junto à MaxMilhas. Serão salvos temporariamente os dados que forem necessários para cumprir obrigações, assim que possível e nos moldes das leis estes dados serão excluídos em definitivo.

2.3.2.1. Para exclusão dos dados cadastrados em plataformas de terceiros, tais como redes de hotéis, companhias aéreas, programas de fidelidade, entre outros, você precisará solicitar diretamente à estes.

3. Dos Serviços e Obrigações do Usuário

3.1. Os serviços intermediados pela MaxMilhas só terão validade quando disponibilizadas na(s) plataforma(s) e extensões de e-mails de titularidade desta empresa, seja para a concretização de sua solicitação de compra pela própria plataforma ou direcionamentos oficiais aos respectivos fornecedores anunciantes na MaxMilhas.

3.1.1. Os valores e regras disponíveis na nossa plataforma para um produto, passagem aérea, estadia, pacotes, ou serviços específicos, são estabelecidos baseados nos provedores de serviços em gerais, dependendo da respectiva tarifa e regra do serviço, podendo acarretar em restrições e condições especiais, por exemplo, às reservas e serviços não canceláveis e não reembolsáveis. Por isso, você deve conferir com atenção as condições e as especificidades do produto, serviço, viabilidade de reservas antes de solicitar seu serviço, bem como regras promocionais.

3.2. Tipos de passagens aéreas

3.2.1. A MaxMilhas mostra voos das companhias aéreas para facilitar sua pesquisa e ajudar a encontrar a melhor opção para sua viagem.

3.2.1.1. Os tipos de tarifas são informados antes mesmo da conclusão de sua solicitação de compra, assim, as regras de cancelamento e alteração destas passagens, estarão atreladas ao tipo de sua passagem.

3.2.1.2. As companhias aéreas são exclusivamente responsáveis pela atualização das tarifas, disponibilidades dos voos, por esta razão, entre a solicitação de sua compra até a confirmação da emissão de sua passagem, a companhia aérea poderá atualizar esta tarifa e regras. Sendo assim, a MaxMilhas não tem controle sobre a disponibilidade e regras da tarifa escolhida.

3.2.2. Impossibilidade de acúmulo de pontos

3.2.2.1. Você declara ter ciência de que a(s) passagem(s) adquiridas por intermédio da MaxMilhas podem ser emitidas com a utilização de milhas aéreas/pontos de programas de fidelidade de terceiros que permitiram tal ato. Assim, o uso deste tipo de passagem não irá gerar possibilidade de acumular pontuação nos programas de fidelidade.

3.2.3. Garantia Max

3.2.3.1. Para voos com mais de 07 dias para a data de embarque de ida você poderá adquirir os serviços de cancelamento de sua passagem aérea.

3.2.3.2. Os valores, prazos de cancelamento e condições em geral deste serviço estarão disponíveis no momento de conclusão da passagem aérea selecionada.

3.2.3.3. Em caso de falência ou recuperação judicial da companhia aérea de seu voo, o produto Garantia Max não poderá ser aplicado. Contudo, o valor pago por este produto à Maxmilhas será reembolsado na forma de pagamento original e a passagem aérea seguirá as regras e taxas que a companhia aérea determinar.

3.2.4. MaxSeguro

3.2.4.1. O serviço de seguro viagem é fornecido por uma empresa especializada no mercado segurador. Para a emissão do seguro solicitado, os dados pessoais do contratante e/ou dos passageiros serão compartilhados com a referida empresa.

3.2.4.2. Os benefícios do seguro viagem são detalhadamente informados antes da contratação do serviço, bem como constam no seguro emitido.

3.2.4.3. O atendimento da Central de Assistência é realizado diretamente pela seguradora responsável, cujos dados de contato estão indicados na apólice e na seção "Minhas Viagens" da plataforma.

3.2.4.4. O cancelamento do MaxSeguro só poderá ser realizado em conjunto com o cancelamento da passagem aérea.

(i) Para voos com data de embarque em até 7 (sete) dias a partir da emissão, o cancelamento deverá ser solicitado em até 20 (vinte) horas após a emissão do bilhete de ida, conforme item 5.2.4 destes Termos.

(ii) Para voos com data de embarque superior a 7 (sete) dias, o cancelamento poderá ser solicitado até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de embarque, garantindo o reembolso integral do valor pago.

(iii) Após esses prazos, não será possível solicitar o cancelamento do MaxSeguro.

3.2.4.5. Caso a emissão das passagens aéreas não seja confirmada, o valor pago pelo seguro viagem será reembolsado integralmente.

3.2.4.6. Em caso de alteração involuntária da passagem aérea pela companhia aérea, se o cliente optar por remarcar o voo para uma data diferente da original, o valor do MaxSeguro poderá ser ajustado. As alterações de valor podem ocorrer devido a mudanças na duração da viagem e/ou na faixa etária do passageiro no momento da nova emissão. Qualquer diferença de valor será informada previamente ao cliente antes da confirmação da remarcação.

3.3. Serviços de Hospedagem

3.3.1. Ao selecionar uma oferta de hospedagem, você concorda em pagar todas as taxas relacionadas a este serviço, incluindo o preço da diária, taxas aplicáveis, como a de serviço da MaxMilhas, em alguns momentos poderá ser cobrado o depósito da taxa de segurança, ou taxas à ser pagas na acomodação ante as exigências do hotel selecionado, informações que constam detalhadas em nossa plataforma.

3.3.2. Em alguns tipos de hospedagem, você terá a opção de pedir desconto sobre o valor que irá pagar por sua estadia. Neste caso, não são geradas reservas, trata-se tão somente de uma análise junto ao hotel que deseja se hospedar. Assim, a plataforma correspondente irá intermediar a viabilidade dos descontos.

3.3.2.1. Para os casos de pedido de desconto, os procedimentos para validação serão informados no momento que você registrar sua solicitação. Para estes casos, escolha um período de hospedagem superior a 48 horas do prazo de análise do seu pedido de desconto.

3.3.3. Ao possuir uma reserva e decidir permanecer no local após a data do checkout, a empresa proprietária da hospedagem, dos serviços, poderá requerer a sua saída, de acordo com a legislação local, inclusive impondo penalidades pela permanência em excesso.

3.4. Pacotes

3.4.1. A MaxMilhas realiza tão somente a intermediação de serviços de turismo os quais são executados por terceiros (transportadoras aéreas, marítimas, rodoviárias, hotéis, restaurantes, locadoras de veículos, agência de viagens, dentre outras).

3.4.2. As regras de reservas, cancelamentos e alterações são regidos por cada tipo de serviço contratado.

3.5. Venda de Milhas

3.5.1. Para utilizar os serviços de uso da plataforma para a venda de milhas, é necessário seguir as orientações disponíveis na página da oferta <https://www.maxmilhas.com.br/vender-milhas>.

3.5.2. Você está ciente e é de sua exclusiva responsabilidade observar o regulamento e seu limite de emissões junto ao seu programa de fidelidade, bem como você autoriza a MaxMilhas a usar as milhas disponibilizadas para emissões de passagens aéreas e

realizar a gestão de remarcações ou cancelamentos destas no programa de fidelidade.

3.5.3. As modalidades de intermediação e prazos de pagamentos de venda de milhas estarão disponíveis/informadas no momento em que você realizar a oferta.

3.5.3.1. Após a sua escolha da modalidade de venda, a MaxMilhas irá proceder a análise, limitação do valor do milheiro quando for o caso e será necessário a aprovação da MaxMilhas para a conclusão da oferta.

3.5.4. Ao utilizar a plataforma da Maxmilhas para a venda de milhas, a análise de sua oferta é realizada em até 48 horas úteis, podendo ser prorrogado por igual período caso ocorra instabilidade de seu programa de fidelidade ou da MaxMilhas.

3.5.4.1. Ao ser constatado falta ou inconsistências de dados na MaxMilhas e em seu programa de fidelidade, bem como incoerência de quantidade de milhas, ou quaisquer fatores que impossibilitem a aprovação de sua oferta, esta será reprovada e, poderá ser excluída e/ou será necessário que você refaça a oferta ou que corrija todos os dados necessários.

3.5.4.2. A MaxMilhas não se responsabiliza por cadastro de milhas prestes a vencer, por isso você precisa observar a validade destas durante o período em que sua oferta estiver ativa na MaxMilhas, venda de todas as respectivas milhas e durante todo o período de uso desta, isso inclui até o uso final pelo(s) passageiro(s). Pois ao ocorrer qualquer modificação das passagens emitidas por estas, o passageiro poderá realizar solicitações que são analisadas pelas Maxmilhas, conforme regras da respectiva companhia aérea, do tipo de tarifa selecionada, e do determinado nestes termos.

3.5.4.3. A MaxMilhas ainda se reserva no direito de: (i) cancelar sua negociação ao não conseguir utilizar as milhas objetos da transação comercial; (ii) em caso de saldo remanescente que seja impossível a utilização será abatido do valor à pagar ou caso tiver uma nova venda em andamento, as milhas ou valores poderão ser utilizadas ou abatidas; (iii) Se sua negociação já tiver sido paga, a MaxMilhas irá solicitar a devolução do valor. (iv) O não adimplemento desta obrigação poderá acarretar a cobrança do débito e a consequente negativação do seu cadastro nos órgãos de proteção ao crédito.

3.5.4.4. Após a aprovação da sua oferta de milhas, caso você desista da venda, o cancelamento só será possível se não acarretar nenhum prejuízo às partes envolvidas. Neste caso, a exclusão da sua oferta deve ser feita por você no <https://www.maxmilhas.com.br/cliente/minhas-ofertas>. Se a MaxMilhas já tiver emitido uma ou mais passagens e/ou tiver feito o pagamento das milhas, não será possível desistir da oferta ou realizar uma posterior alteração de preço da oferta.

3.6. Obrigações gerais

3.6.1. Documentações e Regras para sua viagem.

3.6.1.1. Antes de solicitar os serviços com a MaxMilhas, seja para você e/ou eventuais passageiros/hóspedes inseridos em seu cadastro, verifique todas as exigências para

circulação, e/ou embarque para todos os locais, trechos que envolva sua viagem, sejam nacionais ou internacionais, como documentações, vistos, exigências de vigilância sanitária, vacinas necessárias, certificações médicas, entre outras documentações que possam ser exigíveis.

3.6.1.2. Se você ou algum passageiro constante em seu cadastro possuir alguma condição de saúde particular, confira também as exigências de atestados de aptidão médica ou documentações junto a companhia aérea escolhida.

3.6.1.3. Caso você tenha adquirido somente uma passagem aérea de ida, consulte previamente a embaixada ou consulado correspondente antes de efetuar a reserva da ida, quanto às eventuais exigências da demonstração da passagem de volta, algumas companhias aéreas também podem exigir esta documentação.

3.6.1.4. Caso em seu cadastro constar passageiros e/ou hóspedes, que sejam bebês de colo ou menores de idade, confira previamente todas as regras de documentações para embarque e/ou hospedagem destes.

3.6.2. Bagagem

3.6.2.1. Confira as regras e limites de sua bagagem junto a modalidade de transporte escolhida, bem como ao transportar animais de estimação lembre-se de conferir todas as exigências para acomodação, despacho, vacinas, entre as mais variadas regras, à depender do destino, conexão e até hotéis que você escolher.

(i) Na hipótese de extravio ou eventuais danos em sua bagagem ou na dos passageiros constantes em seu cadastro, a pessoa titular da bagagem deverá apresentar, no ato do sinistro, reclamação ao meio de transporte responsável.

3.6.2.2. Confira com o local de sua hospedagem as regras para guardar sua bagagem, ou o que pode ser mantido no quarto, como disponibilidade de cofres, bens de valores e consumo.

3.6.3. Apresentação no aeroporto e/ou na hospedagem.

3.6.3.1. Você deverá estar no dia previsto e no horário indicado na sua documentação de viagem ou nos horários alterados pela respectiva companhia aérea. Lembre-se de se atentar ao horário do local de seu destino e/ou conexão.

(i) Aconselhamos se apresentar no aeroporto com antecedência ao horário previsto para seu embarque, para voos domésticos com no mínimo duas horas e para voos internacionais no mínimo três horas, também não deixe de conferir junto à companhia aérea escolhida as formas e regras para seu check in.

(ii) O atraso ou não comparecimento seu e/ou dos passageiros/hóspedes constantes em seu cadastro para embarcar e/ou se hospedar será configurado *no show*. Nestes casos a companhia aérea e/ou hotel escolhido poderá cancelar suas reservas e não terá o direito de reembolso total ou parcial dos valores.

3.6.4. Situações que não são intermediadas pela MaxMilhas

3.6.4.1 Nós ficamos sujeitos às limitações estipuladas nestes termos e condições, dentro das medidas das regras dos provedores de serviços, somos responsáveis apenas por danos diretos sofridos, pagos ou incorridos por você devido a uma falha atribuída às nossas obrigações com relação aos nossos serviços de intermediação, visto que nossos serviços se restringe tão somente ao serviço de intermediação.

3.6.4.2 Assim, nossa empresa não pode controlar e gerir situações como: seu não comparecimento para embarque ou regra de quaisquer dos serviços adquiridos, overbookings (sobrelotação), greve, recuperação judicial ou falência de companhias aéreas ou prestadoras de serviços, força maior ou qualquer outro evento que fuja do nosso controle.

4. Formas de pagamentos

4.1. Serviços de Passagens Aéreas, Hospedagem e Pacotes.

4.1.1. Os preços e formas de pagamentos são disponibilizados em cada serviço no nosso site www.maxmilhas.com.br ou nas plataformas de direcionamentos sempre que advindas de nossa página oficial.

4.1.2. Considerando os serviços de intermediação de emissão de passagens aéreas e de reservas de hospedagens, nos termos do artigo 27 da Lei nº 11.771/2008, as notas fiscais da MaxMilhas serão emitidas nos valores de suas respectivas taxas de intermediação, diretamente ao comprador da passagem aérea.

4.1.3. Caso possua crédito ou cupons para uso na plataforma da MaxMilhas este não será cumulativo com outras modalidades de descontos e/ou cupons promocionais, ou seja, devem ser utilizados de forma unitária, dentro das regras e da respectiva validade.

4.2. Venda de milhas

4.2.1. O prazo e as formas de pagamentos da venda de suas milhas serão disponibilizados no momento da conclusão da oferta.

4.2.1.1. A venda de suas milhas poderá ser feita de forma parcial, para uma ou mais passagens.

4.2.1.2. A depender da modalidade de venda escolhida por você e as regras destas, se as emissões acontecerem de forma parcial, seu pagamento poderá ser feito em datas diferentes, levando em consideração a data de cada emissão e o prazo informado no momento do cadastro da oferta. Cada pagamento será proporcional à quantidade de milhas utilizada para emitir a passagem.

4.2.1.3. Se no final da emissão de todas as passagens houver sobra de milhas, a MaxMilhas não arcará com a quantidade não utilizada no serviço de intermediação de

emissão de passagens aéreas. Caso essa sobra já tenha sido paga, a MaxMilhas poderá solicitar a devolução deste valor.

4.2.2. Se a MaxMilhas realizar a intermediação de emissão de passagens para terceiros utilizando suas milhas ofertadas, estas serão pagas por transferência bancária ou Pix, nos bancos listados no momento de seu cadastro da oferta de milhas, a qual deverá colidir com a titularidade de seu login na MaxMilhas e no programa de fidelidade.

4.2.2.1. Se você informar dados bancários errados, o prazo de pagamento passará a contar somente após a regularização destes dados, sem a aplicabilidade de juros, correções ou multa, pelo atraso gerado. É necessário que os novos dados de pagamento sigam as mesmas regras de titularidade de conta, tipo de conta, instituições bancárias e demais regras que estiverem vigentes no cadastro da oferta e/ou no momento da atualização dos dados bancários previamente à programação de seu pagamento.

4.2.3. O(s) passageiro(s) poderão solicitar alterações das passagens emitidas através das milhas que você ofertou, quando este ato ocorrer e seu pagamento ainda não ter sido realizado, este será suspenso até a conclusão dos procedimentos, em que poderá resultar:

4.2.3.1. Cancelamento das passagens aéreas: (i) o pagamento será suspenso integralmente até que a solicitação do passageiro for concluída, após tal ato suas milhas poderão ser devolvidas no prazo e forma definido por seu programa de fidelidade, ou (ii) se o cancelamento for apenas de parte dos passageiros ou parte dos trechos, seu pagamento será proporcional a quantidade de milhas que permaneceram utilizadas após o cancelamento.

4.2.3.1.1. Para os casos de cancelamento total, ou seja, todos os passageiros e trechos da reserva, você terá que realizar um novo cadastro da oferta após as milhas retornarem ao seu programa de fidelidade. O prazo de pagamento das milhas será calculado com base na data das novas emissões, assim como o valor, que será definido por você no momento do novo cadastro da oferta.

4.2.3.2. Remarcação das passagens aéreas: quando houver a efetividade da remarcação das passagens emitidas com suas milhas antes do recebimento do pagamento, a data do pagamento não sofrerá alteração, mas se a quantidade de milhas da nova passagem for inferior, a MaxMilhas pagará apenas pela nova quantidade de milhas que foi realmente utilizada. No mesmo sentido ocorrerá se a quantidade de milhas utilizada for maior e a diferença será adicionada ao pagamento previamente programado.

5. Alterar ou Cancelar os Serviços

5.1. Regras Gerais

5.1.1 Os cancelamentos e alterações dos serviços estão sujeitos às regras específicas expostas na oferta ou mesmo ante as exigências das companhias aéreas, programas

de fidelidade, fornecedores de serviços de hospedagem entre outros fornecedores que você estiver adquirindo os serviços.

5.1.2. Não serão considerados válidos os pedidos de cancelamentos ou alterações enviados por e-mail, via chat, entre outros fluxos, exceto o realizado pelo próprio Titular de Cadastro na área de acesso deste.

5.1.3. Ao ser constatada a suspensão de pagamentos no cartão utilizado na compra, caso tenha sido emitido quaisquer dos serviços a se concretizar, estes serão imediatamente cancelados. Em nada obstará a sua responsabilidade ante aos prestadores de serviços e a MaxMilhas aos casos que sejam inviáveis os cancelamentos sem cobranças de taxas/prejuízos.

5.2. Passagens aéreas

5.2.1. Antes do momento de conclusão de sua compra, a MaxMilhas te informou sobre as regras para o cancelamento ou remarcação de seus serviços, ainda caso precisar, para maior agilidade confira em Minhas Viagens as regras de eventuais cancelamentos ou alterações de sua compra.

5.2.2. Como atuamos apenas como intermediadora de venda de passagens, após a solicitação de sua compra, a disponibilidade do(s) voo(s) selecionado(s) é confirmado pela companhia aérea escolhida e, caso este não esteja mais disponível para emissão ou não esteja mais disponível pelo mesmo valor pela companhia aérea, sua solicitação de compra será cancelada e devolvido o valor eventualmente capturado, e estorno do valor pago.

5.2.2.1. Os sites das companhias aéreas podem passar por momentos de instabilidade. Por isso, alguns voos podem ser atualizados ou não serem mais encontrados pela plataforma da MaxMilhas. Nesses casos, tente refazer sua pesquisa por passagem.

5.2.2.2. Passagens aéreas ida e volta: você poderá adquirir passagens de companhias aéreas e tarifas distintas. Essas transações serão emitidas em separado, por isso acompanhe a situação de cada uma, pois as solicitações de compra serão separadas e se houver retarificação em uma destas é feito o cancelamento automático dessa sua solicitação. Assim, caso queira cancelar a outra passagem, você terá que observar as regras de cada tarifa para o cancelamento, ou poderá registrar um pedido de desistência conforme dispõe o item 5.2.4.

5.2.3. Não é possível realizar a transferência de titularidade de passagens.

5.2.4. Você poderá desistir de sua passagem aérea e seu contrato será rescindido observado as regras: (i) a MaxMilhas faz a intermediação da compra e respectivamente deste cancelamento, com isso poderá se incidir a taxa de intermediação prevista antes da conclusão de sua compra; (ii) a MaxMilhas irá validar seu pedido de cancelamento sem taxas na companhia aérea, desde que observado o prazo de até 20 (vinte) horas a contar do horário de emissão de suas passagens e que este voo ocorra com antecedência igual ou superior a 07 (sete) dias.

5.2.4.1. A MaxMilhas solicita este prazo, pois como intermediadora é necessário tempo hábil para intermediar sua solicitação junto à companhia aérea, as quais exigem até 24 (vinte e quatro horas), lembrando que, você poderá estar sujeito às regras e taxas dispostas pelas companhias aéreas.

5.2.4.2. Ao realizar o pedido de cancelamento da sua passagem aérea, você deverá levar em consideração que o serviço de transporte aéreo comercial no Brasil é regido por um conjunto de legislações que vão além do Código de Defesa do Consumidor, como a Resolução 400 da Agência Nacional da Aviação Civil, as Normas Internacionais da IATA, *International Air Transport Association*, ou “Normas Aeronáuticas”, as quais trazem regramento específico sobre o Direito de Arrependimento, sendo aplicáveis e de responsabilidade das cias aéreas estabelecerem as condições e regras de cancelamento, sem que a MaxMilhas tenha qualquer intervenção nesse processo.

5.2.5. As companhias aéreas poderão alterar as condições de voos, como datas, itinerários ou horários, em alguns casos os voos serão cancelados ou atrasados e competirá às companhias procederem a comunicação conforme regulamentação aplicável. A MaxMilhas não tem ingerência sobre as alterações dos voos. Assim se uma destas variações ocorrer em até 72 horas do horário inicial previsto para o seu voo por instruções da própria companhia aérea, a MaxMilhas irá repassar as verificações necessárias junto às próprias companhias aéreas, as alternativas quando disponíveis e, ante as regras de sua tarifa e disponibilidade das companhias aéreas, uma vez que são estas que realizam o serviço de transporte aéreo.

5.2.6. Caso você não possa voar no horário e/ou data da passagem adquirida, é necessário realizar seu cancelamento ou pedido de alteração, desde que viável ao tipo de sua tarifa, em até 48 horas antes do horário de seu voo para que, possamos ter tempo hábil para intermediar/informar no prazo estabelecido em sua tarifa e ante as regras da companhia aérea.

5.2.7. Caso você queira cancelar ou alterar a data do voo contratado, é importante considerar que as companhias aéreas determinam as regras e as penalidades sobre tal ato, podendo, ainda, a MaxMilhas cobrar o valor da taxa de intermediação (serviço prestado).

5.3. Serviços de Hospedagem e Pacotes

5.3.1.. A possibilidade de cancelamento ou alteração e, no caso, as penalidades aplicáveis a cada serviço e as políticas da hospedagem selecionada, são informadas na oferta, a MaxMilhas não detém gestão das regras de cada serviço e qualquer exceção às referidas condições deverá ser autorizado pela hospedagem.

5.3.2. Para os casos de arrependimento de sua compra seu contrato restará devidamente rescindido observado as regras: (i) a MaxMilhas faz a intermediação da

compra e respectivamente deste cancelamento, com isso poderá se incidir a taxa de intermediação prevista antes da conclusão de sua compra; (ii) Para passagens aéreas seu pedido de cancelamento será validado conforme o item 5.2.4., (iii) para alterar ou cancelar seus serviços de hospedagem, passeios, dentre outros serviços que possa ter adquirido através de nossa plataforma, leia as regras antes de sua compra, bem como seu e-mail de confirmação de compra e siga as instruções para fazê-lo.

5.3.2.1. Com isso, é muito importante que você leia cuidadosamente as políticas de cancelamento e remarcação, (pré) pagamento e após a confirmação de sua compra.

5.4. Venda de Milhas.

5.4.1. Caso o passageiro cancele ou solicite a remarcação da passagem, este será atendido dentro das regras da respectiva passagem.

5.4.1.1. Você está ciente que nestes casos, será analisado pela MaxMilhas, a qual se reserva no direito de escolher uma ou mais opções abaixo como forma de quitação da pendência:

(i) Solicitar a devolução do pagamento ao recebedor, referente a quantidade de milhas que não foi possível reutilizar, na conta bancária e prazo informados por esta empresa; ou

(ii) Quando for possível reutilizar as milhas oriundas do cancelamento das referidas passagens, sem o direito a receber por qualquer diferença de preço entre o valor negociado pelas milhas na ocasião e o valor atual, permanecendo todas as obrigações elencadas neste termo até que as novas passagens sejam emitidas e voadas por estas milhas.

(ii) Caso seja feita a reutilização das milhas, a quantidade de passageiros da nova emissão será no mínimo igual à quantidade utilizada na emissão original.

(iii) Caso você não tenha mais acesso ao seu programa de fidelidade por bloqueio e/ou exclusão ou qualquer outro motivo que torne sua conta inacessível, bem como não tiver saldo de milhas em seu programa igual ou superior ao da reutilização, ou mesmo se não tiver mais disponibilidade para emitir passagens para terceiros, conforme as regras do próprio programa de fidelidade, essa opção deixará de ser válida como quitação de sua pendência; ou

(iv) Abater os valores de pagamentos que você tem a receber de outras vendas, independente do programa de fidelidade, ou de qualquer outro crédito que possua através de nossos serviços de uso de da plataforma.

(v). O fluxo em questão poderá ocorrer uma ou mais vezes, já que depende exclusivamente da vontade do passageiro em transigir em sua viagem.

5.4.2. Ainda será de sua responsabilidade:

(i) Manter seu cadastro atualizado na MaxMilhas, seja com seus dados de acesso ao seu programa de fidelidade, incluindo a senha de resgate nos programas de

fidelidade que exigirem para procedimentos via call center, bem como os de contato como seu e-mail, telefones, whatsapp e endereço residencial.

(ii) Retornar imediatamente ou em até 24 horas os contatos da MaxMilhas, seja para atualização ou fornecimento de informações necessárias para a concretização da remarcação ou cancelamento das passagens aéreas.

(iii) Caso caracterize *no show* na passagem devido ao seu não retorno ou observância aos procedimentos necessários, todas as despesas geradas para a nova emissão, remarcação e/ou o valor total que recebeu pela venda de suas milhas deverá ser reembolsado a MaxMilhas.

(iv) Não realizar procedimentos que impactem negativamente no fluxo de alteração involuntária de passagem oferecida pela companhia aérea e de escolha do passageiro.

(v) Não realizar cancelamento, remarcação ou qualquer tipo de alteração na reserva sem a solicitação do passageiro e intermediação da Maxmilhas.

5.4.2.1. A não observância das condições aqui estabelecidas das condições aqui estabelecidas, ainda poderão incidir:

(i) Na responsabilidade em arcar com todas as despesas, seja diferença tarifária ou da quantidade de milhas para emissão das novas passagens, bem como as taxas de embarque e bagagem, deslocamento em caso de alteração de aeroporto, hospedagem e todos os demais custos gerados à Maxmilhas e ao(s) passageiro(s)..

(ii) Se houver expiração de milhas entre o momento da primeira tentativa de contato da MaxMilhas até a solução do caso, a perda das milhas será de responsabilidade exclusiva do vendedor, devendo ressarcir a MaxMilhas no fluxo citado no item 5.4.1 e seus subitens.

(iii) Na inviabilidade de realização de novas ofertas através na plataforma da MaxMilhas, além das medidas de cobrança elencadas no item 5.6.

5.5. Devoluções e Pagamentos de Valores

5.5.1. Os valores dos reembolsos e pagamento dos serviços contratados quando passíveis serão efetuados somente ao Titular do Cadastro em conta corrente para os casos realizados por Pix ou outra modalidade de pagamento que estiver disponível no ato de sua compra, para os casos de pagamentos por cartão de crédito será retornado para o titular do cartão de crédito utilizado.

5.5.1.1. Nos casos que a MaxMilhas tiver conhecimento que houve falecimento/invalidez do titular do cadastro, eventuais valores quando passíveis de reembolso somente serão devolvidos ante a comprovação de documentação de representatividade pública, como ao espólio deste. Quando for o caso de passageiros/acompanhantes será devolvido ao titular de cadastro.

5.5.2. Os prazos de devolução de valores pagos por cancelamento de serviços de passagens aéreas e hospedagem estão sujeitos às regras de sua tarifa e modalidade de pagamento. Em linhas gerais, o prazo ou solicitação de reembolso é de até 07 dias úteis, exceto aos casos previstos em legislação específica e conforme as regras de sua tarifa.

5.5.2.1. Os reembolsos possíveis de pagamento de cartão de crédito, da data da solicitação deve ser somado um acréscimo de 90 (noventa) dias, conforme a operadora e, a depender da data de fechamento da fatura do cartão utilizado.

5.5.3. Caso você constate fraude ou uso não autorizado do seu cartão de crédito, pagamentos de operações bancárias diversas e/ou acesso à sua conta por terceiros, é necessário verificar com seu banco e empresa de seu cartão de crédito. Para contribuir com sua segurança:

(i) Podemos bloquear o cadastro utilizado pela compra ante sua solicitação;

(ii) Somente temos gerência de cancelamento de valores se por alguma fatalidade adveio de um erro de nosso sistema, do contrário será necessário gerir com seu próprio banco ou operadora de cartões.

(iii) Cancelamento de quaisquer serviços, será possível se os serviços ainda não forem emitidos ou utilizados, caso ele já tenha sido, a Maxmilhas após a verificação do ocorrido, poderá intermediar o cancelamento ante as regras e taxas dos referidos serviços.

5.6. Cobranças

5.6.1. Caso o cartão de crédito usado por você ou por terceiro em seu login de cadastro seja cancelado ou suspenso e impacte na efetivação de um ou mais pagamentos do serviços que houve a conclusão da intermediação pela MaxMilhas, você deverá entrar em contato conosco o quanto antes para regularização esse débito, inclusive das nossas taxas de serviços uma vez que a intermediação foi realizada.

5.6.2. Se você emitir uma alerta de suspensão de pagamento em que os serviços que contratou ainda estejam ativos, os titulares destes serviços e quando for possível pela Maxmilhas, por medida de segurança, poderá ser cancelado de imediato tais serviços o que refletirá um total prejuízo seja do que contratou bem como de nossa taxa de serviço - o que inclusive é conferido às regras do cancelamento e taxas que incidam no serviço contratado.

5.6.3. No serviço de venda de milhas, caso ainda existam valores a serem adimplidos, ressarcidos e/ou devolvidos, a MaxMilhas realizará as notificações para a regularização de sua pendência.

5.6.5. Os valores não regularizados na MaxMilhas dentro do prazo estipulado, serão passíveis de cobranças extrajudiciais ou judiciais pela equipe autorizada da MaxMilhas, bem como a geração de títulos

5.6.5.1. A MaxMilhas quando houver algum débito de sua parte fará contato em que lhe dará prazo e a oportunidade da regularização, sem que seja gerado quaisquer títulos.

5.6.5.2. O não pagamento da referida cobrança até o prazo estipulado para regularização, acarretará nas sanções de atualizações de valores e multas moratórias, o que será indicado no referido documento de cobrança. O não adimplemento desta obrigação poderá acarretar a cobrança do débito e a consequente negativação do seu cadastro nos órgãos de proteção ao crédito.

6. Privacidade

6.1. Ao realizar a utilização do site da MaxMilhas para compra de passagens, oferta de milhas ou qualquer outro serviço, você concorda em ficar vinculado a política de privacidade da MaxMilhas a qual também está disponível no site <https://www.maxmilhas.com.br/terms/privacy-policy>.

6.2. Caso você não queira receber comunicações, poderá solicitar sua retirada do *marketing* descadastrando no próprio e-mail recebido, ou caso persistirem dúvidas poderá nos contatar via Chat.

7. Canais de Atendimento

7.1. A MaxMilhas não possui vendedores externos, ou realiza comunicações como coletas de pagamentos por WhatsApp e canais fora do domínio da MaxMilhas.

7.2. A comunicação via Chat funciona em 24 horas, bem como para cancelar e remarcar serviços poderá conferir a viabilidade diretamente na aba "Minhas Viagens".

8. Alterações nos Termos

8.1. Estes termos e as políticas de proteção de dados podem sofrer alterações a qualquer momento, de modo a melhorar os serviços prestados e serão aplicáveis no momento de utilizar os serviços disponibilizados pela MaxMilhas.

9. Propriedade Intelectual

9.1. Todas as informações e conteúdos que estão disponíveis através da plataforma da MaxMilhas estão protegidos por leis de direitos autorais e não devem ser utilizadas de outra forma que não a estabelecida nestes Termos ou com a autorização por escrito, da MaxMilhas. Imagens de pessoas ou artes, fotos particulares, exibidas na Plataforma, são de propriedade da MaxMilhas e fica proibido o uso dessas imagens por você ou por terceiros.

9.2. As mesmas proteções se alcançam para os domínios, extensões de e-mails da MaxMilhas, ficando vedado criações ou vinculações de menções com as palavras MaxMilhas, ou mesmo similares, que possam causar confusão à outros clientes ou mesmo ao quadro colaborativo da MaxMilhas.

9.3. Qualquer uso não autorizado pode violar legislações e normativas aplicáveis, podendo resultar em penalidades civis e/ou criminais

9.4. Se você ou alguém constante em seu cadastro, carregar fotos/imagens/menções em nosso sistema ou redes sociais, você certifica, garante e concorda que possui os direitos autorais das fotos/imagens/menções e que aceita que a MaxMilhas possa utilizar as fotos/imagens/menções enviadas ao nosso aplicativo, site para celulares, materiais promocionais (online/offline) e publicações, da forma que a MaxMilhas possa publicar da forma que considerar mais conveniente e por tempo indeterminado, respeitadas as legislações vigentes, sem que não lhe seja devido nenhuma indenização por uso destes.

10. Disposições Gerais

10.1. A MaxMilhas faz constar que sua atividade de intermediação na comercialização dos Serviços Turísticos não garante que o destino escolhido não apresente riscos para a saúde e integridade física das pessoas. A MaxMilhas não é responsável direta ou indiretamente pelas perdas e danos que por qualquer modo que você ou aqueles que viajam com você possam sofrer antes, durante ou como consequência do destino escolhido. A MaxMilhas não se responsabiliza por eventos relacionados com caso fortuito, força maior, fato do príncipe e condutas intrínsecas praticadas por você ou aqueles que viajam com você, que possam acontecer antes ou durante sua viagem, e que possam eventualmente atrasar, interromper ou impedir a execução desta.

10.2. Você é responsável, em verificar as atualizações de sua segurança de navegação na internet para se evitar quaisquer tipo de vírus, e também as falhas que advenha de sua conexão, ou seja, em seu sistema ou no servidor deste, decorrentes de seu uso ou de terceiros, mesmo que, por caso fortuito ou força maior.

11. Lei Foro Aplicáveis

11.1. Os presentes Termos e Condições Gerais são regidos pelas leis do Brasil.

11.2. Para todos os assuntos referentes à interpretação e cumprimento, as partes submeterão ao Foro Central da Cidade de Belo Horizonte, exceto com relação à reclamações apresentadas por Usuários que se enquadrem no conceito legal de consumidores.

Estes Termos e Condições foram alterados em 14 de Outubro de 2025.