



Perguntas Frequentes – Cartão de Crédito Smiles Santander

SOLICITAÇÃO

Quais são as rendas mínimas exigidas para solicitação de cada cartão Smiles?

R: Para a variante Gold é exigida uma renda mínima de R\$1.500; Platinum uma renda mínima de R\$7.000 e Infinite uma renda mínima de R\$20.000.

Onde consigo solicitar o cartão?

R: Se você já tem conta corrente no Santander, pode solicitar em nossas agências ou por meio da Central de Atendimento.

Caso ainda não possua uma conta corrente, no santander.com.br/cartaosmiles

Onde consigo solicitar um cartão adicional?

R: Caso você não tenha solicitado os cartões adicionais no momento de contratação é possível solicitar os adicionais, após o recebimento e desbloqueio do cartão titular, no aplicativo Santander Way.

Quantos adicionais posso solicitar e quanto será cobrado de anuidade?

R: É possível solicitar até 5 adicionais sem anuidade no primeiro ano e com 50% de redução nos demais anos.

Terei redução na anuidade do cartão caso tenha um gasto mínimo?

R: Não há redução de anuidade para clientes, independente do segmento, do pacote de serviços ou do gasto mensal.

Onde consigo consultar o andamento da minha solicitação do cartão feita pela internet?

R: Por meio da página de consulta de propostas: www.solicitesucartao.com.br/consulta ou na Central de Atendimento Santander.

❖ Existirá cartão Smiles múltiplo e/ou cartão entregue no momento da contratação na agência?

R: Sim, tanto múltiplo quanto puro crédito. Entretanto, o cartão será entregue apenas via correio.

ENTREGA

Qual o prazo de entrega para o cartão Smiles?

R: Se aprovado, o prazo de entrega é de até 15 dias úteis.

Como receberei a senha do cartão?

R: A senha será enviada por SMS prioritariamente ou via carta senha para o mesmo endereço de envio do cartão.

O que devo fazer caso não receba a senha do cartão?

R: Os clientes que já possuem conta corrente conseguem visualizar ou solicitar uma nova senha via Aplicativo Way e Internet Banking. E os clientes que não possuem conta corrente podem cadastrar uma nova senha em qualquer agência Santander.

DESBLOQUEIO

Onde consigo efetuar o desbloqueio do cartão Smiles?

R: O desbloqueio poderá ser feito no Aplicativo Way, Aplicativo Santander, Caixa Eletrônicos do Santander, e Internet Banking.

LIMITE

Onde consigo consultar o limite do meu cartão?

R: Por meio do Aplicativo Way, Aplicativo Santander e Internet Banking.

Onde consigo solicitar revisão do meu limite?

R: Por meio do Aplicativo Way nos casos em que já houver um limite pré-aprovado, na Central de Atendimento Santander ou nas agências.

MILHAS SMILES

Quantas milhas cada cartão concede?

R: A cada US\$ 1,00 em compras, o Cartão Smiles Santander Gold concede 1,5 milhas, o Cartão Smiles Santander Platinum concede 2 milhas e o Cartão Smiles Santander Infinite concede 2,2 milhas.

❖ As milhas possuem prazo para expiração?

R: As milhas acumuladas com os cartões Smiles Santander Gold e Platinum expiram em 36 meses. Já as milhas acumuladas com o Smiles Santander Infinite expiram em 10 anos.

Como funcionam as milhas de aquisição e renovação?

R: Ao adquirir (contratar) ou renovar seu cartão (iniciar um novo ciclo de anuidade) você já recebe uma pontuação em milhas de acordo com a variante. Entretanto, esses bônus de aquisição e renovação serão creditados em 4 vezes, mediante ao pagamento das parcelas de anuidade.

Cartão Smiles Santander Gold			Smiles Santander Gold + Club Smiles	
Bônus de aquisição - Promoção de lançamento até 08/01/2018	8.000 milhas	▶	Bônus de aquisição - Promoção de lançamento até 08/01/2018	12.500 milhas
Bônus de aquisição	5.000 milhas		Bônus de aquisição	7.500 milhas
Bônus de renovação	2.000 milhas		Bônus de renovação	3.000 milhas
Cartão Smiles Santander Platinum			Smiles Santander Platinum + Club Smiles	
Bônus de aquisição - Promoção de lançamento até 08/01/2018	15.000 milhas	▶	Bônus de aquisição - Promoção de lançamento até 08/01/2018	25.000 milhas
Bônus de aquisição	10.000 milhas		Bônus de aquisição	15.000 milhas
Bônus de renovação	3.000 milhas		Bônus de renovação	4.000 milhas
Cartão Smiles Santander Infinite			Smiles Santander Infinite + Club Smiles	
Bônus de aquisição - Promoção de lançamento até 08/01/2018	25.000 milhas	▶	Bônus de aquisição - Promoção de lançamento até 08/01/2018	40.000 milhas
Bônus de aquisição	15.000 milhas		Bônus de aquisição	20.000 milhas
Bônus de renovação	5.000 milhas		Bônus de renovação	7.000 milhas

Importante: as milhas promocionais referentes ao período de lançamento (07/12/2017 até 08/01/2018) também serão creditadas em 4 vezes, mediante ao pagamento das parcelas de anuidade.

Onde posso consultar quantas milhas possuo?

R: Na área logada do site da Smiles existe um espaço exclusivo onde o cliente consegue consultar todas as milhas acumuladas ou no App Way, mas o cliente só conseguirá visualizar milhas geradas pelo cartão. É importante ressaltar que as milhas pelas compras dos cartões adicionais são creditadas na conta Smiles do titular.

Como faço para resgatar minhas milhas?

R: Na área logada do próprio site da Smiles. Essas milhas podem ser trocadas por voos GOL e também para as 14 companhias aéreas parceiras, como Alitalia, TAP, Copa Airlines, Air France e outras. Além disso, também poderá haver troca por reserva em hotéis, em eventos como shows e por produtos em diversas lojas parceiras (as parceiras devem ser consultadas no site da Smiles).

Como tenho o meu número Smiles?

R: Em caso de possuir um código Smiles e adquirir o cartão, continuaremos utilizando esse mesmo código. Caso ainda não possua um código Smiles, será gerado um na contratação do cartão e deverá ser feita a solicitação da senha para acessar o site da Smiles deverá ser realizada no próprio site Smiles. Em ambos os casos o código Smiles irá impresso no cartão.

❖ **Se tiver problemas com as milhas acumuladas realizadas pelo cartão, quem eu procuro?**

R: É importante sempre consultar o saldo consolidado de milhas nos canais da Smiles e caso haja dúvidas com o crédito de milhas acumuladas com o Cartão Smiles Santander é possível ligar para a Central de Atendimento do Santander (4004-3535).

Se tiver problemas com a utilização das milhas, quem eu procuro?

R: Ligar para a Central de Atendimento da Smiles.

SMILES BRASIL

Smiles e Prata: 0300 115 7001
Horário de atendimento: 06h - 00h

Diamante e Ouro: 0300 115 7007
Horário de atendimento: 24h

Atendimento a Deficientes Auditivos
Telefone: 0800 709 0466

Custo de ligação local

DEMAIS BENEFÍCIOS

Todos os cartões Smiles dão acesso a sala VIP? Esse acesso é gratuito?

R: Apenas os cartões Platinum e Infinite concedem acesso, gratuito, a salas VIP GOL nos aeroportos de Guarulhos (SP) e Galeão (RJ).

❖ **Todos os cartões Smiles dão prioridade no embarque GOL?**

R: Sim.

Todos os cartões Smiles dão prioridade no checkin GOL?

R: Apenas o Platinum e o Infinite.

Todos os cartões Smiles concedem a gratuidade na taxa de excesso de bagagem?

R: Apenas os cartões Platinum e Infinite concedem a gratuidade na taxa de excesso de bagagem de até 20kg em voos GOL. Entretanto, esse benefício será válido até dia 31/12/2017. E mais, com o cartão Infinite, o cliente terá a primeira bagagem despachada gratuitamente, este benefício não é acumulativo e será válido até 31/12.

Todos os cartões Smiles concedem a possibilidade de parcelar em até 12x sem juros a compra de passagens GOL?

R: Sim, desde que a compra seja realizada pelos canais da GOL.

O que é Clube Smiles?

R: É uma assinatura de milhas que o cliente recebe milhas Smiles mensalmente, além de ter vantagens, aproveitando as melhores promoções de lançamento, descontos exclusivos em passagens e produtos no Shopping Smiles, além de reservar bilhetes grátis, comprar milhas a preços incríveis e receber muito mais bônus na transferência de milhas.

Fazer parte do Clube Smiles me concede algum diferencial no Cartão Smiles Santander?

R: Sim, clientes que possuem o Cartão Smiles Santander e fazem parte do Clube Smiles possuem uma conversão de milhas, os bônus de aquisição e bônus de renovação diferenciados, conforme abaixo:

Cartão Smiles Santander Gold		Cartão Smiles Santander Gold + Club Smiles	
Pontos USD 1	1,5	Pontos USD 1	1,75
Bônus de aquisição	5.000 milhas	Bônus de aquisição	7.500 milhas
Bônus de renovação	2.000 milhas	Bônus de renovação	3.000 milhas

Cartão Smiles Santander Platinum		Cartão Smiles Santander Platinum + Club Smiles	
Pontos USD 1	2,0	Pontos USD 1	2,25
Bônus de aquisição	10.000 milhas	Bônus de aquisição	15.000 milhas
Bônus de renovação	3.000 milhas	Bônus de renovação	4.000 milhas

Cartão Smiles Santander Infinite		Cartão Smiles Santander Infinite + Club Smiles	
Pontos USD 1	2,2	Pontos USD 1	2,5
Bônus de aquisição	15.000 milhas	Bônus de aquisição	20.000 milhas
Bônus de renovação	5.000 milhas	Bônus de renovação	7.000 milhas

❖ Aonde é possível fazer a assinatura do Clube Smiles?

R: No site da Smiles. Exemplo: a assinatura do plano em que o cliente recebe 1.000 milhas por mês custa R\$42,00, mas existem outras opções de assinatura no próprio site do Clube Smiles.