



SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO - PORTAL NDC

Actualización: Marzo de 2026

Passo a passo para solicitar reembolso no Portal NDC

Você poderá solicitar a devolução de uma emissão realizada através do Portal NDC ou da API. O cálculo do valor será exibido imediatamente e será refletido automaticamente no BSP, sem etapas adicionais.

CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES:

- Válido para bilhetes e EMDs.
- Reembolso voluntário e involuntário, desde que a ordem/reserva esteja ativa ou até 72 horas (pós-voo - No Show).
- Reembolso por arrependimento e desistência: será aplicado o reembolso de 100% se as condições forem cumpridas.
- O valor será devolvido para o método de pagamento original.
- Melhor integração: O processo de reembolso está completamente integrado, garantindo a consistência dos dados e eliminando a necessidade de interagir com plataformas externas.

1. Na opção “Compras”, procure a Ordem/Reserva para a qual você deseja solicitar o reembolso, clique em “Ações” e escolha a opção “Reembolso” ou, dentro dos detalhes da ordem, na opção “Reembolso”.

Administração de ordens de compra emitidas

IATA	Nº de compra	Status	PNR	Emissão	Data voo	Tipo	Itinerário	Passa
57550043	LA9578557XSZG	Paga	SEVSUT	04/02/26	24/02/26	RT	GRU-FLN	GREENFELDER

2. A tela será exibida com os dados da Ordem e, para continuar, clique em “Procurar”.

Reembolsos

Insira os dados da compra.

Número de compra
LA9578557XSZG

Sobrenome do passageiro
GREENFELDER

Onde encontrar?



3. A tela será exibida com as “**Condições de reembolso**”, as informações dos passageiros, os serviços adicionais (ancillaries), o cálculo de acordo com as políticas aplicáveis e a data do reembolso.

Após revisar esses detalhes, para continuar, você deve clicar em “**Solicitar reembolso**”.

Importante: Não é necessário escolher o motivo do reembolso. Neste exemplo, trata-se de uma solicitação de reembolso voluntário (conforme a regra da tarifa).

Para solicitações de reembolso involuntário, a Ordem/Reserva é identificada com uma mensagem de alteração/cancelamento do voo e, ao solicitar o reembolso através do Portal, o reembolso será realizado conforme a regra de proteção ao passageiro.

Condições de reembolso

Considere esta informação antes de fazer o reembolso da compra:

- O reembolso de passagens será aplicado a todos os passageiros da compra.
- Será reembolsado 100% das taxas de embarque. O valor a ser devolvido da passagem aérea (se for permitido) dependerá da tarifa comprada.
- Se a compra inclui assentos, bagagem e embarque preferencial, serão reembolsados a forma de pagamento original.

Reembolso de passageiros

Considere que o valor pode variar a cada dia.

Número de compra: LA9578557XSZG

Total a reembolsar

R\$ 87,60

Valor calculado em: 31/03/26

Faremos o reembolso a forma de pagamento utilizada para criar a ordem de compra:

Visa ****4644

Adulto
Greenfelder, Richie
Total: R\$ 87,60

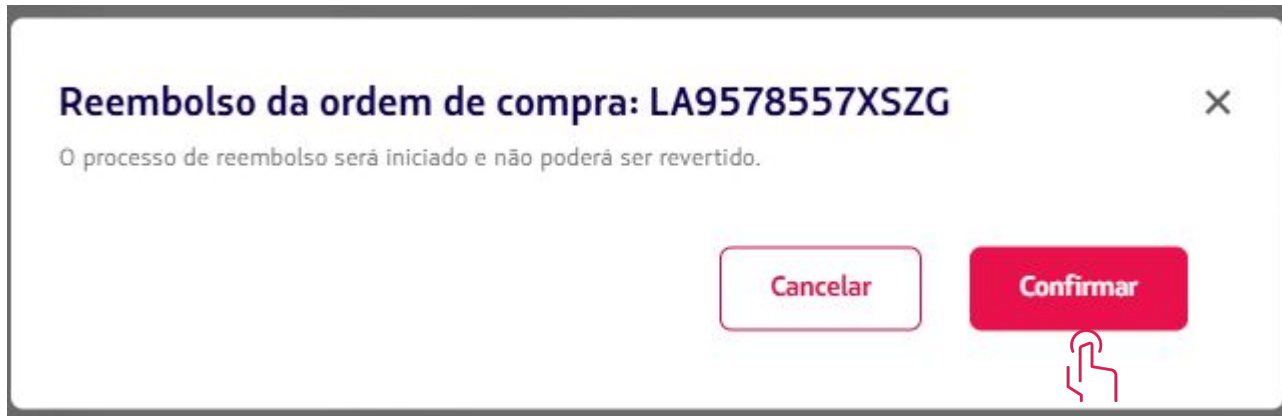
Voos	
Tarifa base	R\$ 3.615,23
Taxa de cancelamento	R\$ 3.615,23
Impostos	R\$ 87,60
BR3	R\$ 87,60
SubTotal	R\$ 87,60

Detalhes do voo

Solicitar reembolso

4. A tela de confirmação do reembolso será exibida.

Para finalizar o processo, clique em “Confirmar”.




Importante: Após confirmar a solicitação de reembolso, não será possível reverter o processo. O status do TKT/EMD será alterado para RFND e a Ordem/Reserva será cancelada automaticamente.

5. A tela será exibida com a confirmação da solicitação de devolução, e um e-mail com esta solicitação será enviado ao usuário que criou a Ordem/Reserva.

Os prazos da devolução dependem do método de pagamento e seguirão os mesmos que temos atualmente.






6. Ao consultar novamente a Ordem/Reserva, já será possível identificar que o seu status mudou para “Devolvida”.

 **NDC PORTAL**
Compras Reservas Relatórios ▾ Ajuda T&C

Notificações | IATA: SB Supervisor... ▾


Administração de ordens de compra emitidas

Baixar relatórios: [Bilhetes](#) [Cupons](#) ?

Numero Compra, sobrenome do passageiro, PNR, IATA: Data emissão de:  Data emissão até:  Mostrar por:  [Aplicar filtros](#)

1 compras no total Limpar filtros

Filtrar por: [Emitido](#) [Paga](#) [Voided](#) [Devolvida](#) [Vencida](#) [Divida](#)

 **Alterações voluntárias e reemissões indisponíveis para viagens multidestino**
Para modificar essas ordens de compra, crie uma nova reserva e use os bilhetes da ordem de compra como forma de pagamento.

IATA	Nº de compra	Status	PNR	Emissão	Data voo	Tipo	Itinerário	Passageiros	Ações
57550043	LA9578557XSZG	Devolvida	QXVDXB	27/03/26	16/04/26	RT	GRU-FLN	GREENFELDER	⋮

Importante: Ao consultar a solicitação de reembolso no BSP, a informação pode demorar até 48 horas para ser refletida.

Processo de solicitação de reembolso concluído com sucesso!

