

Regras Tarifárias: interpretação da CAT 16

Para uma compreensão abrangente das nossas regras tarifárias referentes a reembolsos, consulte a CAT16. Para ilustrar a aplicação dessas regras, fornecemos exemplos de alguns cenários de reembolso e de como interpretá-los:

BEFORE DEPARTURE

CANCELLATIONS PERMITTED FOR REFUND

Neste cenário o cliente possui um ticket sem uso (não viajou em nenhum trecho de sua viagem) e status open. É possível então solicitar o reembolso, desde que seja antes do horário de partida do primeiro voo.

BEFORE DEPARTURE

CANCELLATIONS PERMITTED FOR NO-SHOW

Neste cenário, o passageiro possui um ticket sem uso (não viajou em nenhum trecho de sua viagem) e status open. Porém, pode solicitar o reembolso mesmo após a data original do voo e NO SHOW.

BEFORE DEPARTURE

CHARGE X PERCENT (percentual a ser descontado da tarifa como multa) FOR REFUND

Neste cenário, o cliente possui um bilhete não utilizado (não viajou em nenhuma parte do bilhete) e está com status OPEN. É possível solicitar um reembolso, desde que seja feito antes do horário de partida do primeiro voo, aplicando a penalidade conforme o percentual informado.

BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR REFUND +

BEFORE DEPARTURE TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF NO-SHOW

Neste cenário, o passageiro possui um bilhete não utilizado e com status OPEN. É permitido solicitar reembolso apenas antes da partida do voo. Após a partida do voo, ou seja, em caso de NO SHOW, não é permitido o reembolso.

AFTER DEPARTURE

TICKET IS NON-REFUNDABLE

Já nesse cenário, o passageiro iniciou sua viagem e possui um trecho voado, isto é, a passagem foi parcialmente utilizada. Nesse caso, o ticket não é mais reembolsável.

ANY TIME

TICKET IS NON-REFUNDABLE

Neste caso, o reembolso não é permitido em nenhuma situação.

***** Não é permitido o reembolso para bilhetes de grupos e séries *****