



Canais para Solicitação de Reembolso

Tipo de Reembolso	ADVP	Canal para Solicitação	Onde Encontro?	Gestão
Cancelamento e reembolso voluntário de localizadores ativos	Não se aplica	SITE B2B	Gerenciar reservas/ localizar reserva	Ao identificar o pnr na tela, clicar no canto direito em gerenciar reserva, cancelar voo. O reembolso será efetuado de acordo com as regras tarifárias.
Cancelamento e reembolso voluntário (VOID ou dentro das 24 horas após a compra)	ADVP MENOR DO QUE 7 DIAS	SITE B2B	Gerenciar reservas/ localizar reserva	Ao identificar o pnr na tela, clicar no canto direito em gerenciar reserva, cancelar voo. É possível manter o valor em saldo residual EMD-s, onde não será aplicada a multa para reembolso. Porém, se o cliente seguir com o Reembolso serão aplicadas as multas de acordo com as regras tarifárias.
Cancelamento e reembolso voluntário (VOID ou dentro das 24 horas após a compra)	ADVP MAIOR DO QUE 7 DIAS	SITE B2B	Gerenciar reservas/ localizar reserva	Ao identificar o pnr na tela, clicar no canto direito em gerenciar reserva, cancelar voo. Será efetuado o Reembolso Integral.
Cancelamento e reembolso voluntário (No-show, voos passados, bilhete Open)	Não se aplica	SITE B2B	Aba Bilhetes	A busca deve ser realizada pelo número do ticket, o reembolso será efetuado mediante regras tarifárias aplicáveis.
Cancelamento e reembolso voluntário (EMD-A - Ancillaries)	Não se aplica	SITE B2B	Em Gerenciar Reserva / Localizador	É necessário primeiramente cancelar os ancillaries na opção gerenciar reserva, buscar por localizador e remover os serviços contratados. Assim que removido o ancillary será processado o reembolso.
Cancelamento e reembolso de voo acomodado	Voo Futuro	SITE B2B	Atendimento CHAT	Informar o localizador e solicitar o cancelamento com reembolso conforme regras de acomodação.
Cancelamento e reembolso de voo acomodado	Voo Futuro	SITE B2B	Formulário de Reembolso	O itinerário deve estar cancelado para evitar No-Show. É necessário preencher o formulário com os dados solicitados. Será efetuado o reembolso conforme regras de acomodação. Caso o itinerário não esteja cancelado será considerado No-Show e as multas serão aplicadas.