



Guia de Cancelamento e Políticas de multas

Março/2025

Tipo de Solicitação	Motivo de Cancelamento	Descrição do motivo	Códigos dos Produtos	Modalidade de Devolução	Regras	Aplica Multa?
Cancelamento Total	Voluntário <i>*Exceto código 4</i>	Quando o cliente opta pelo cancelamento da viagem	1, 2, 3, 5, 7, 8 e 9	Credipax Reembolso	<p>Credipax: Multa de 25% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque e 30% para pedidos na data do embarque e/ou no-show</p> <p>Reembolso: Multa de 35% para cancelamentos com 08 dias ou mais para o embarque, 45% para cancelamentos na semana do embarque e 55% para pedidos no dia do embarque e/ou no-show</p> <p>Para as Cias Nacionais Latam Nacional, Gol e Azul serão cobradas as multas da Cia Aérea conforme regras tarifárias</p> <p>Código 1 - Não há aplicação de multa desde que o pagamento do recibo não tenha sido baixado em crédito (Ficha, Credipax, Crédito Covid, entre outros)</p> <p>Código 8 - Reembolso: Multas de acordo com a penalidade de cada Armadora</p> <p>Recibos de Terceiros, Tarifa Facial, Produto K, VHI Plus: Multa de acordo com a regra tarifária da Cia Aérea</p> <p>Atenção: Em caso de <u>serviços não reembolsáveis</u> não há liberação de valores</p>	SIM
	Voluntário <i>*Exclusivo para código 4</i>	Quando o cliente opta pelo cancelamento da viagem	4	Credipax Reembolso	<p>Credipax: Multa de 15% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque e 20% para pedidos na data do embarque e/ou no-show</p> <p>Reembolso: Multa de 25% para cancelamentos com 08 dias ou mais para o embarque, 35% para cancelamentos na semana do embarque e 45% para pedidos no dia do embarque e/ou no-show</p> <p>Atenção: Para contratos emitidos até 21/03/2024, se houver o cancelamento com 30 dias ou menos para o embarque, o pacote se torna não reembolsável</p>	SIM
	Involuntário	Quando o cancelamento/alteração é realizado pela CVC e/ou fornecedor - Aéreo Nacional: alteração superior a 31 minutos - Aéreo Internacional: alteração superior a 1 hora	2, 3, 4, 5, 7, 8 e 9	Credipax Reembolso	<p>Não se aplica multa</p> <p>A isenção se estenderá a todos os serviços vinculados a reserva cancelada involuntariamente (CVC/Fornecedor)</p> <p>Código 8: Não haverá aplicação de multa mediante confirmação da Operação Marítima, haverá a retenção de 15% referente a comissão a título de taxa administrativa</p> <p>Atenção: Todos os recibos envolvidos na reserva devem estar no mesmo período de embarque e para recibos que tem bilhete aéreo, é necessário aguardar o recebimento do crédito em fatura.</p>	NÃO
	Óbito	Quando ocorre o óbito de 01 dos passageiros ou parentes de 1º e 2º grau - Parentes de 1º grau: pai, mãe e filhos - Parentes de 2º grau: avôs, avós, netos e irmãos	2, 3, 4, 5, 7, 8 e 9	Credipax Reembolso	<p>Não se aplica multa desde que o falecido seja o próprio passageiro ou parentes de 1º e 2º grau</p> <p>Código 8: Para pagamentos realizados à CVC a reavaliação seguirá conforme regra descrita acima e para pagamentos realizados na Armadora os pedidos de reavaliação de multa devem ser realizados pela loja através de abertura de protocolo à Operação Marítima com a documentação obrigatória (certidão de óbito e comprovante de parentesco entre os passageiros e falecido). O depto. de Reembolso irá avaliar a possibilidade de reembolso da comissão após o retorno da Operação Marítima via protocolo.</p>	NÃO

Tipo de Solicitud	Motivo de Cancelamento	Descrição do motivo	Códigos dos Produtos	Modalidade de Devolução		Regra		Aplica Multa?
Cancelamento Total	Saúde	Quando o cancelamento ocorre por motivos de saúde de um dos passageiros	2, 3, 4, 5, 7, 8 e 9	Credipax	Reembolso	<p>Não se aplica multa <u>apenas</u> para o <u>passageiro doente</u> mediante a isenção dos fornecedores, para demais viajantes seguem multas de contrato:</p> <p>Ficha: Multa de 15% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque</p> <p>Credipax: Multa de 25% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque e 30% para pedidos na data do embarque e/ou no-show</p> <p>Reembolso: Multa de 35% para cancelamentos com 08 dias ou mais para o embarque, 45% para cancelamentos na semana do embarque e 55% para pedidos no dia do embarque e/ou no-show</p> <p>Para as Cias Nacionais Latam Nacional, Gol e Azul serão cobradas as multas da Cia Aérea conforme regras tarifárias</p> <p>Atenção:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Em produto de tarifas não reembolsáveis, a política é não reembolsável mesmo em caso de doença 2.Atenção para o fretamento código 4 com contratos emitidos até 21/03/2024, se houver o cancelamento com 30 dias ou menos para o embarque, o pacote se torna não reembolsável 3.Caso o atestado médico seja do CHD (até 12 anos incompletos) e/ou INF a isenção segue para todos os passageiros no terrestre/áereo mediante a isenção dos fornecedores <p>Código 8: Para pagamentos realizados à CVC a reavaliação seguirá conforme regra descrita acima e para pagamentos realizados na Armadora os pedidos de reavaliação de multa devem ser realizados pela loja através de abertura de protocolo à Operação Marítima com a documentação obrigatória (certidão de óbito e comprovante de parentesco entre os passageiros e falecido). O Depto. de Reembolso irá avaliar a possibilidade de reembolso da comissão após o retorno da Operação Marítima via protocolo</p> <p>Recibos de Terceiros, Tarifa Facial, Produto K, VHI Plus: Não haverá aplicação de multa mediante confirmação da Cia Aérea. A multa aplicada nestes cenários será sempre a do fornecedor</p>	NÃO - Com ressalvas <i>Vide explicação na coluna "Regra"</i>	
	Prazo de Arrendamento - Artigo 49	Utilizado para cancelamentos em até 07 dias (lojas Online, Pré confirmação ou Orçamento Dinâmico)	2, 3, 4, 5, 7, 8 e 9	Credipax	Reembolso	<p>Não se aplica multa desde que a venda tenha ocorrido por Pré confirmação, Orçamento Dinâmico ou em lojas Online e o cancelamento seja efetuado em até 07 dias da data da compra</p> <p>Haverá a recuperação da comissão</p> <p>Código 8 - Aplicação somente para vendas realizadas através do site (loja 1000)</p>	NÃO	
	Prazo de Arrendamento - ANAC 400	Utilizado para cancelamentos em até 24 horas a partir da baixa do pagamento no caixa e desde que a data de embarque esteja com mais de 07 dias	4 (Proteção aérea), 5 e 9	Credipax	Reembolso	<p>Não se aplica multa desde que o cancelamento ocorra dentro do prazo de 24h da emissão, válido somente para o trecho áereo. Caso tenha serviços terrestres haverá aplicação da multa contratual.</p> <p>Haverá a recuperação da comissão do serviço aéreo</p>	NÃO	
	Inadimplência	Utilizado nos casos em que ocorre o atraso no pagamento das parcelas e não há a regularização no tempo indicado nos radares enviados por Cobrança	2, 3, 4, 5, 7, 8 e 9		Reembolso	<p>Reembolso: Multa de 35% para cancelamentos com 08 dias ou mais para o embarque ou 45% para cancelamentos na semana do embarque</p> <p>Para as Cias Nacionais Latam Nacional, Gol e Azul serão cobradas as multas da Cia Aérea conforme regras tarifárias</p> <p>Código 8 - Reembolso: Multas de acordo com a penalidade de cada Armadora</p> <p>Atenção: No fretamento código 4 para contratos emitidos até 21/03/2024, se houver o cancelamento com 30 dias ou menos para o embarque, o pacote se torna não reembolsável</p>	SIM	

Tipo de Solicitação	Motivo de Cancelamento	Descrição do motivo	Códigos dos Produtos	Modalidade de Devolução				Regra	Aplica Multa?
Cancelamento Total	Fraude	Caracteriza- se pela a ação indevida e/ou má conduta do cliente na compra. Esse motivo deve ser utilizado somente com a autorização da Inspetoria.	2, 3, 4, 5, 7, 8 e 9				Reembolso	<p>Reembolso: Multa de 35% para cancelamentos com 08 dias ou mais para o embarque, 45% para cancelamentos na semana do embarque e 55% para pedidos no dia do embarque ou no-show Para as Cias Nacionais Latam Nacional, Gol e Azul serão cobradas as multas da Cia Aérea conforme regras tarifárias</p> <p>Código 8 - Reembolso: Multas de acordo com a penalidade de cada Armadora</p> <p>Atenção: A reavaliação de multa será realizada somente mediante avaliação prévia do depto Inspetoria e para contratos emitidos até 21/03/2024, se houver o cancelamento com 30 dias ou menos para o embarque, o pacote se torna não reembolsável</p>	SIM
	Motivos Judiciais	Utilizado em caso de intimação judicial para audiência, convocação da justiça eleitoral, exemplo, mesário e convocação de serviço militar (servidor público)	2, 3, 4, 5, 7 e 9	Credipax			Reembolso	<p>Não se aplica multa desde que todos os fornecedores isentem as multas.</p> <p>Atenção: Isenção apenas para o passageiro intimado/convocado demais viajantes seguem multas de contrato:</p> <p>Ficha: Multa de 15% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque</p> <p>Credipax: Multa de 25% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque e 30% para pedidos na data do embarque e/ou no-show</p> <p>Reembolso: Multa de 35% para cancelamentos com 08 dias ou mais para o embarque, 45% para cancelamentos na semana do embarque e 55% para pedidos no dia do embarque e/ou no-show Para as Cias Nacionais Latam Nacional, Gol e Azul serão cobradas as multas da Cia Aérea conforme regras tarifárias</p>	NÃO - Com ressalvas <i>Vide explicação na coluna "Regra"</i>
	Excursão Código 1	Excursão sem fornecedores vinculados	1	Credipax			Reembolso	<p>Não se aplica multa desde que o pagamento do recibo não tenha sido baixado em crédito (Ficha, Credipax, Crédito Covid, entre outros).</p> <p>Para pagamentos baixados conforme citado acima, seguirá com a aplicação de multa:</p> <p>Ficha: Multa de 15% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque</p> <p>Credipax: Multa de 25% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque e 30% para pedidos na data do embarque e/ou no-show</p> <p>Reembolso: Multa de 35% para cancelamentos com 08 dias ou mais para o embarque, 45% para cancelamentos na semana do embarque e 55% para pedidos no dia do embarque e/ou no-show Para as Cias Nacionais Latam Nacional, Gol e Azul serão cobradas as multas da Cia Aérea conforme regras tarifárias</p>	NÃO - Com ressalvas <i>Vide explicação na coluna "Regra"</i>

Tipo de Solicitação	Motivo de Cancelamento	Descrição do motivo	Códigos dos Produtos	Modalidade de Devolução			Regra	Aplica Multa?
Cancelamento Parcial	Exclusão de passageiro(s) da reserva <i>*Exceto código 4</i>	Exclusão de 01 ou mais passageiros da reserva	2, 3, 5, 7, 8 e 9	Ficha CVC	Credipax	Reembolso	<p>Para o passageiro que desistiu credipax ou reembolso com aplicação de multa independente da possível isenção de multa pelo fornecedor</p> <p>Credipax: Multa de 25%</p> <p>Reembolso: Multa de 35% para cancelamentos com 08 dias ou mais para o embarque ou 45% para cancelamentos na semana do embarque</p> <p>Para as Cias Nacionais Latam Nacional, Gol e Azul serão cobradas as multas da Cia Aérea conforme regras tarifárias</p> <p>Atenção: Para os passageiros que permaneceram na viagem, liberação em Ficha integral desde que seja mantido todos os serviços conforme contratação original</p> <p>No Fretamento código 4 contratos emitidos até 21/03/2024, se houver o cancelamento com 30 dias ou menos para o embarque, o pacote se torna não reembolsável</p> <p>Código 8 - Reembolso: Multas de acordo com a penalidade de cada Armadora, será necessário acionar a Operação Marítima para solicitar apoio no recadastro</p>	SIM
	Exclusão de passageiro(s) da reserva <i>*Exclusivo para código 4</i>	Exclusão de 01 ou mais passageiros da reserva	4	Ficha CVC	Credipax	Reembolso	<p>Para o passageiro que desistiu credipax ou reembolso com aplicação de multa independente da possível isenção de multa pelo fornecedor</p> <p>Credipax: Multa de 15%</p> <p>Reembolso: Multa de 25% para cancelamentos com 08 dias ou mais para o embarque ou 35% para cancelamentos na semana do embarque</p> <p>Atenção: Para os passageiros que permaneceram na viagem, liberação em Ficha integral desde que seja mantido todos os serviços conforme contratação original</p> <p>Para contratos emitidos até 21/03/2024, se houver o cancelamento com 30 dias ou menos para o embarque, o pacote se torna não reembolsável</p>	SIM
	Exclusão de serviço(s) <i>*Exceto código 4</i>	Exclusão de 01 ou mais serviços da reserva	2, 3, 5, 7 e 9	Ficha CVC	Credipax	Reembolso	<p>Para o serviço cancelado credipax ou reembolso com aplicação de multa independente da possível isenção de multa pelo fornecedor</p> <p>Credipax: Multa de 25%</p> <p>Reembolso: Multa de 35% para cancelamentos com 08 dias ou mais para o embarque ou 45% para cancelamentos na semana do embarque</p> <p>Para as Cias Nacionais Latam Nacional, Gol e Azul serão cobradas as multas da Cia Aérea conforme regras tarifárias</p> <p>Atenção: Para os serviços que permanecem inalterados a liberação em Ficha será integral, se houver alteração de serviços haverá aplicação de multa</p>	SIM
	Exclusão de serviço(s) <i>*Exclusivo para código 4</i>	Exclusão de 01 ou mais serviços da reserva	4	Ficha CVC	Credipax	Reembolso	<p>Para o serviço cancelado credipax ou reembolso com aplicação de multa independente da possível isenção de multa pelo fornecedor</p> <p>Credipax: Multa de 15%</p> <p>Reembolso: Multa de 25% para cancelamentos com 08 dias ou mais para o embarque ou 35% para cancelamentos na semana do embarque</p> <p>Atenção:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Para os serviços que permanecem inalterados a liberação em Ficha será integral, se houver alteração de serviços haverá aplicação de multa 2.Para contratos emitidos até 21/03/2024, se houver o cancelamento com 30 dias ou menos para o embarque, o pacote se torna não reembolsável 	SIM

Involuntário	Quando o cancelamento/alteração é realizado pela CVC e/ou fornecedor - Aéreo Nacional: alteração superior a 31 minutos - Aéreo Internacional: alteração superior a 1 hora	2, 3, 4, 5, 7, 8 e 9	Ficha CVC	Credipax	Reembolso	<p>Não se aplica multa A isenção se estenderá a todos os serviços vinculados a reserva cancelada involuntariamente (CVC/Fornecedor)</p> <p>Código 8: Não haverá aplicação de multa mediante confirmação da Operação Marítima, haverá a retenção de 15% referente a comissão a título de taxa administrativa</p> <p>Atenção: Todos os recibos envolvidos na reserva devem estar no mesmo período de embarque e para recibos que tem bilhete aéreo, é necessário aguardar o recebimento do crédito em fatura.</p>	NÃO
--------------	---	----------------------	-----------	----------	-----------	---	-----

Tipo de Solicitação	Motivo de Cancelamento	Descrição do motivo	Códigos dos Produtos	Modalidade de Devolução	Regra			Aplica Multa?
Cancelamento Parcial	Óbito	Quando ocorre o óbito de 01 dos passageiros ou parentes de 1º e 2º grau - Parentes de 1º grau: pai, mãe e filhos - Parentes de 2º grau: avôs, avós, netos e irmãos	2, 3, 4, 5, 7, 8 e 9	Ficha CVC	Credipax	Reembolso	<p>Não se aplica multa desde que o falecido seja o próprio passageiro ou parentes de 1º e 2º grau</p> <p>Código 8: Para pagamentos realizados à CVC a reavaliação seguirá conforme regra descrita acima e para pagamentos realizados na Armadora os pedidos de reavaliação de multa devem ser realizados pela loja através de abertura de protocolo à Operação Marítima com a documentação obrigatória (certidão de óbito e comprovante de parentesco entre os passageiros e falecido). O depto. de Reembolso irá avaliar a possibilidade de reembolso da comissão após o retorno da Operação Marítima via protocolo.</p>	NÃO
	Saúde	Quando o cancelamento ocorre por motivos de saúde de um dos passageiros	2, 3, 4, 5, 7, 8 e 9	Ficha CVC	Credipax	Reembolso	<p>Não se aplica multa apenas para o passageiro doente mediante a isenção dos fornecedores, para demais viajantes seguem multas de contrato:</p> <p>Ficha: Multa de 15% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque</p> <p>Credipax: Multa de 25% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque e 30% para pedidos na data do embarque e/ou no-show</p> <p>Reembolso: Multa de 35% para cancelamentos com 08 dias ou mais para o embarque, 45% para cancelamentos na semana do embarque e 55% para pedidos no dia do embarque e/ou no-show</p> <p>Para as Cias Nacionais Latam Nacional, Gol e Azul serão cobradas as multas da Cia Aérea conforme regras tarifárias</p> <p>Atenção:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Em produto de tarifas não reembolsáveis, a política é não reembolsável mesmo em caso de doença 2. Atenção para o fretamento código 4 com contratos emitidos até 21/03/2024, se houver o cancelamento com 30 dias ou menos para o embarque, o pacote se torna não reembolsável 3. Caso haja um CHD (até 12 anos incompletos) e/ou INF no recibo a isenção segue para todos os passageiros no terrestre/áereo mediante a isenção dos fornecedores <p>Código 8: Para pagamentos realizados à CVC a reavaliação seguirá conforme regra descrita acima e para pagamentos realizados na Armadora os pedidos de reavaliação de multa devem ser realizados pela loja através de abertura de protocolo à Operação Marítima com a documentação obrigatória (certidão de óbito e comprovante de parentesco entre os passageiros e falecido). O depto. de Reembolso irá avaliar a possibilidade de reembolso da comissão após o retorno da Operação Marítima via protocolo</p> <p>Recibos de Terceiros, Tarifa Facial, Produto K, VHI Plus: Não haverá aplicação de multa mediante confirmação da Cia Aérea. A multa aplicada nestes cenários será sempre a do fornecedor</p>	NÃO - Com ressalvas <i>Vide explicação na coluna "Regra"</i>

Motivos Judiciais	Utilizado em caso de intimação judicial para audiência, convocação da justiça eleitoral, exemplo, mesário e convocação de serviço militar (servidor público)	2, 3, 4, 5, 7 e 9	Ficha CVC	Credipax	Reembolso	<p>Não se aplica multa desde que todos os fornecedores isentem as multas.</p> <p>Atenção: Isenção apenas para o passageiro intimado/convocado demais viajantes seguem multas de contrato:</p> <p>Ficha: Multa de 15% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque</p> <p>Credipax: Multa de 25% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque e 30% para pedidos na data do embarque e/ou no-show</p> <p>Reembolso: Multa de 35% para cancelamentos com 08 dias ou mais para o embarque, 45% para cancelamentos na semana do embarque e 55% para pedidos no dia do embarque e/ou no-show</p> <p>Para as Cias Nacionais Latam Nacional, Gol e Azul serão cobradas as multas da Cia Aérea conforme regras tarifárias</p>	NÃO - Com ressalvas Vide explicação na coluna "Regra"
Excursão Código 1	Excursão sem fornecedores vinculados	1	Ficha CVC	Credipax	Reembolso	<p>Não se aplica multa desde que o pagamento do recibo não tenha sido baixado em crédito (Ficha, Credipax, Crédito Covid, entre outros).</p> <p>Para pagamentos baixados conforme citado acima, seguirá com a aplicação de multa:</p> <p>Ficha: Multa de 15% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque</p> <p>Credipax: Multa de 25% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque e 30% para pedidos na data do embarque e/ou no-show</p> <p>Reembolso: Multa de 35% para cancelamentos com 08 dias ou mais para o embarque, 45% para cancelamentos na semana do embarque e 55% para pedidos no dia do embarque e/ou no-show</p> <p>Para as Cias Nacionais Latam Nacional, Gol e Azul serão cobradas as multas da Cia Aérea conforme regras tarifárias</p>	NÃO - Com ressalvas Vide explicação na coluna "Regra"

Tipo de Solicitação	Motivo de Cancelamento	Descrição do motivo	Códigos dos Produtos	Modalidade de Devolução	Regra	Aplica Multa?
Recadastro imediato	Alteração involuntária de fornecedor	Quando o cancelamento/alteração é realizado pela CVC e/ou fornecedor - Aéreo Nacional: alteração superior a 31 minutos - Aéreo Internacional: alteração superior a 1 hora	2, 3, 4, 5, 7 e 9	Ficha CVC	<p>Não se aplica multa</p> <p>A isenção se estenderá a todos os serviços vinculados a reserva cancelada involuntariamente (CVC/Fornecedor)</p> <p>Atenção: Todos os recibos envolvidos na reserva devem estar no mesmo período de embarque e para recibos que tem bilhete aéreo, é necessário aguardar o recebimento do crédito em fatura.</p>	NÃO
	Reserva não emitida	Utilizado nos casos de falha na geração do localizador do hotel online e/ou falha na emissão	2, 3, 5, 7 e 9	Ficha CVC	Não se aplica multa mediante confirmação da Operação Terrestre ou Aéreo Regular	NÃO
	Alteração de data <i>*Exceto código 4</i>	Utilizado devido alteração de data a pedido do passageiro	2, 3, 5, 7 e 9	Ficha CVC	<p>Somente Terrestre: Multa de 15%</p> <p>Somente Aéreo: Multa de remarcação da Cia Aérea (se houver) de acordo com o protocolo de reemissão voluntária do Aéreo Regular</p> <p>Aéreo + Terrestre: Aplicação das penalidades informadas acima</p> <p>Atenção:</p> <ol style="list-style-type: none"> Em caso de serviços não reembolsáveis não há liberação de valores Verifique o procedimento da abertura de evento junto ao Aéreo Regular para recadastro dos bilhetes 	SIM
	Alteração de data <i>*Exclusivo para código 4</i>	Utilizado devido alteração de data a pedido do passageiro	4	Ficha CVC	<p>Não se aplica multa desde que a alteração seja para o mesmo produto (código 4), sem alteração de passageiros, estando com 08 dias ou mais para o embarque e malha não emitida</p> <p>Multa de 15% se o embarque estiver há 07 dias ou malha emitida</p> <p>Atenção:</p> <ol style="list-style-type: none"> O prazo de validade da Ficha será para o mesmo dia do cancelamento, devendo o recadastro ocorrer no mesmo dia. Para contratos emitidos até 21/03/2024, se houver o cancelamento com 30 dias ou menos para o embarque, o pacote se torna não reembolsável 	SIM

Alteração de nome	Utilizado devido troca de passageiro. Exemplo: De Maria Silva para José Santos	2, 3, 4, 5, 7 e 9	Ficha CVC		Somente Terrestre: Multa de 15% Somente Aéreo: Multa de reembolso para o passageiro que desistiu da viagem. Aéreo + Terrestre: Aplicação das penalidades informadas acima Para o passageiro que permaneceu na viagem não há aplicação de multa Atenção: 1.Em caso de serviços não reembolsáveis não há liberação de valores para o passageiro desistente. 2.No código 4 para contratos emitidos até 21/03/2024, se houver o cancelamento com 30 dias ou menos para o embarque, o pacote se torna não reembolsável 3. Ainda que haja a possível isenção do fornecedor terrestre será aplicada a multa contratual	SIM
Alteração de destino	Utilizado devido alteração de origem/destino a pedido do passageiro	2, 3 e 7	Ficha CVC		Multa de 15% Atenção: Em caso de serviços não reembolsáveis não há liberação de valores	SIM

Tipo de Solicitação	Motivo de Cancelamento	Descrição do motivo	Códigos dos Produtos	Modalidade de Devolução	Regra	Aplica Multa?
Recadastro imediato	Alteração de Aeroporto/destino <i>*Exclusivo para código 4</i>	Utilizado devido alteração de origem/destino (roteiro) e/ou aeroporto a pedido do passageiro	4	Ficha CVC	Não se aplica multa desde que a alteração seja para o mesmo produto (código 4) sem alteração de passageiros, estando com 08 dias ou mais para o embarque e malha não emitida Multa de 15% se o embarque estiver há 07 dias ou malha emitida Atenção: 1.O prazo de validade da Ficha será para o mesmo dia do cancelamento, devendo o recadastro ocorrer no mesmo dia. 2.Para contratos emitidos até 21/03/2024, se houver o cancelamento com 30 dias ou menos para o embarque, o pacote se torna não reembolsável	NÃO
	Alteração de Aeroporto/destino <i>*Exceto código 4</i>	Utilizado devido alteração de origem/destino (roteiro) e/ou aeroporto a pedido do passageiro	5 e 9	Ficha CVC	Somente Terrestre: Multa de 15% Somente Aéreo: Multa de remarcação da Cia Aérea (se houver) de acordo com o protocolo de re emissão voluntária do Aéreo Regular Aéreo + Terrestre: Aplicação das penalidades informadas acima Atenção: Em caso de serviços não reembolsáveis não há liberação de valores	SIM
	Alteração de hotel <i>*Exceto código 4</i>	Utilizado devido alteração do hotel a pedido do passageiro	2, 3, 5, 7 e 9	Ficha CVC	Multa de 15% Atenção: Em caso de serviços não reembolsáveis não há liberação de valores	SIM
	Alteração de hotel <i>*Exclusivo para código 4</i>	Utilizado devido alteração do hotel a pedido do passageiro	4	Ficha CVC	Não se aplica multa desde que a alteração seja para o mesmo produto (código 4) sem alteração de passageiros, estando com 08 dias ou mais para o embarque e malha não emitida Multa de 15% se o embarque estiver há 07 dias ou malha emitida Atenção: 1.O prazo de validade da Ficha será para o mesmo dia do cancelamento, devendo o recadastro ocorrer no mesmo dia. 2.Para contratos emitidos até 21/03/2024, se houver o cancelamento com 30 dias ou menos para o embarque, o pacote se torna não reembolsável	NÃO
	Alteração de serviços (transfer, ingressos e passeios) <i>*Exceto código 4</i>	Utilizado devido troca de serviços a pedido do passageiro	2, 3, 5, 7 e 9	Ficha CVC	Multa de 15% Atenção: Em caso de serviços não reembolsáveis não há liberação de valores	SIM

Alteração de serviços (transfer, ingressos e passeios) *Exclusivo para código 4	Utilizado devido troca de serviços a pedido do passageiro	4	Ficha CVC		Não se aplica multa desde que a alteração seja para o mesmo produto (código 4) sem alteração de passageiros, estando com 08 dias ou mais para o embarque e malha não emitida Multa de 15% se o embarque estiver há 07 dias ou malha emitida Atenção: 1.O prazo de validade da Ficha será para o mesmo dia do cancelamento, devendo o recadastro ocorrer no mesmo dia. 2.Para contratos emitidos até 21/03/2024 , se houver o cancelamento com 30 dias ou menos para o embarque, o pacote se torna não reembolsável	NÃO
Aumento de receita - Sem custo - Inclusão de passageiros	Utilizado apenas para inclusão de passageiro, não deve haver mais nenhuma alteração na reserva	2, 3, 4, 5, 7 e 9	Ficha CVC		Não se aplica multa desde que não haja nenhuma alteração dos serviços do recibo original e o aumento deve ser de no mínimo 5% Caso haja uma reserva de hotel online no período de multa, não será considerado aumento de receita, haverá a aplicação da multa contratual e havendo o cancelamento do LOC (RES) original será necessário apresentar a confirmação de isenção de multa do fornecedor pela Operação	NÃO

Tipo de Solicitação	Motivo de Cancelamento	Descrição do motivo	Códigos dos Produtos	Modalidade de Devolução	Regra	Aplica Multa?
Recadastro Imediato	Aumento de receita - Sem custo - Inclusão de serviços	Utilizado apenas para inclusão de serviço, não deve haver mais nenhuma alteração na reserva	2, 3, 4, 5, 7 e 9	Ficha CVC	Não se aplica multa desde que não haja alteração no aéreo, na data ou nos serviços e o aumento deve ser de no mínimo 5% Caso haja uma reserva de hotel online no período de multa, não será considerado aumento de receita, haverá a aplicação da multa contratual e havendo o cancelamento do LOC (RES) original será necessário apresentar a confirmação de isenção de multa do fornecedor pela Operação	NÃO
	Aumento de receita - Sem custo - Troca de categoria (alteração no tipo de acomodação, regime do hotel ou fornecedor mais caro)	Utilizado apenas para troca de categoria de hotel, locação, passeios ou ingressos e alteração para um fornecedor mais caro. Para uso desse motivo não é possível alteração da data da viagem ou do aéreo. O aumento deve ser superior a 5% e caso haja multa de hotel online a loja deve apresentar a isenção do mesmo	2, 3, 4, 5, 7 e 9	Ficha CVC	Não se aplica multa desde que haja somente a troca de categoria dos serviços, alteração no tipo de acomodação (Ex: de standard para luxo) ou regime do hotel (Ex: café da manhã para meia pensão), alteração para um Fornecedor mais caro (hotel, locação, passeios ou ingressos) sem alteração do aéreo e data e não haja alteração dos serviços contratados Para produto código 4 (Fretamento e Bloqueio) será considerado apenas alteração no regime de alimentação ou categoria de hotel, na mesma data de embarque e malha/voo; Aumento de 5% ou mais é necessário o comprovante do fornecedor de que não houve custo para a alteração Caso haja uma reserva de hotel online no período de multa, não será considerado aumento de receita, haverá a aplicação da multa contratual e havendo o cancelamento do LOC (RES) original será necessário apresentar a confirmação de isenção de multa do fornecedor pela Operação	NÃO
	Alteração na forma de pagamento	Utilizado apenas para alteração na forma de pagamento (baixa indevida) É necessário informar a nova reserva/recibo com a forma de pagamento correta	2, 3, 4, 5, 7 e 9	Ficha CVC	Não se aplica multa desde que a alteração seja somente na forma de pagamento. Será necessário apresentar a nova reserva ou recibo com a forma de pagamento correta	NÃO
	Alteração de contratante	Utilizado quando o nome/CPF do contratante está incorreto	2, 3, 4, 5, 7 e 9	Ficha CVC	Não se aplica multa desde que a alteração seja somente no contratante. Será necessário apresentar a nova reserva ou recibo com o contratante correto	NÃO

Motivos Judiciais	Utilizado em caso de intimação judicial para audiência, convocação da justiça eleitoral, exemplo, mesário e convocação de serviço militar (servidor público)	2, 3, 4, 5, 7 e 9	Ficha CVC			<p>Não se aplica multa desde que todos os fornecedores isentem as multas.</p> <p>Atenção: Isenção apenas para o passageiro intimado/convocado demais viajantes seguem multas de contrato:</p> <p>Ficha: Multa de 15% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque</p> <p>Credipax: Multa de 25% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque e 30% para pedidos na data do embarque e/ou no-show</p> <p>Reembolso: Multa de 35% para cancelamentos com 08 dias ou mais para o embarque, 45% para cancelamentos na semana do embarque e 55% para pedidos no dia do embarque e/ou no-show</p> <p>Para as Cias Nacionais Latam Nacional, Gol e Azul serão cobradas as multas da Cia Aérea conforme regras tarifárias</p>	NÃO - Com ressalvas <i>Vide explicação na coluna "Regra"</i>
Excursão Código 1	Excursão sem fornecedores vinculados	1	Ficha CVC			<p>Não se aplica multa desde que o pagamento do recibo não tenha sido baixado em crédito (Ficha, Credipax, Crédito Covid, entre outros).</p> <p>Para pagamentos baixados conforme citado acima, seguirá com a aplicação de multa:</p> <p>Ficha: Multa de 15% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque</p> <p>Credipax: Multa de 25% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque e 30% para pedidos na data do embarque e/ou no-show</p> <p>Reembolso: Multa de 35% para cancelamentos com 08 dias ou mais para o embarque, 45% para cancelamentos na semana do embarque e 55% para pedidos no dia do embarque e/ou no-show</p> <p>Para as Cias Nacionais Latam Nacional, Gol e Azul serão cobradas as multas da Cia Aérea conforme regras tarifárias</p>	NÃO - Com ressalvas <i>Vide explicação na coluna "Regra"</i>

Tipo de Solicitação	Motivo de Cancelamento	Descrição do motivo	Códigos dos Produtos	Modalidade de Devolução	Regra		Aplica Multa?
	Correção de nome	Ocorre quando há uma correção do nome, permitindo a alteração de até 03 letras	2, 3, 5, 7 e 9 4*	Ficha CVC		<p>Não se aplica multa mediante confirmação da Operação ou Aéreo Regular</p> <p>4*: Para o código 4 não é necessário o cancelamento do recibo desde que a malha esteja com 08 dias ou mais para o embarque e não esteja emitida. O fluxo de correção de nome é via protocolo no Orbium com o time de Aéreo Grupos</p>	NÃO

Recadastro Imediato	Saúde Quando o cancelamento ocorre por motivos de saúde de um dos passageiros	2, 3, 4, 5, 7, 8 e 9	Ficha CVC	<p>Não se aplica multa <u>apenas</u> para o <u>passageiro doente</u> mediante a isenção dos fornecedores, para demais viajantes seguem multas de contrato:</p> <p>Ficha: Multa de 15% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque</p> <p>Credipax: Multa de 25% para recibos cancelados até 01 dia antes do embarque e 30% para pedidos na data do embarque e/ou no-show</p> <p>Reembolso: Multa de 35% para cancelamentos com 08 dias ou mais para o embarque, 45% para cancelamentos na semana do embarque e 55% para pedidos no dia do embarque e/ou no-show</p> <p>Para as Cas Nacionais Latam Nacional, Gol e Azul serão cobradas as multas da Cia Aérea conforme regras tarifárias</p> <p>Atenção:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Em produto de tarifas não reembolsáveis, a política é não reembolsável mesmo em caso de doença 2.Atenção para o fretamento código 4 com contratos emitidos até 21/03/2024, se houver o cancelamento com 30 dias ou menos para o embarque, o pacote se torna não reembolsável 3.Caso haja um CHD (até 12 anos incompletos) e/ou INF no recibo a isenção segue para todos os passageiros no terrestre/áereo mediante a isenção dos fornecedores <p>Código 8: Para pagamentos realizados à CVC a reavaliação seguirá conforme regra descrita acima e para pagamentos realizados na Armadura os pedidos de reavaliação de multa devem ser realizados pela loja através de abertura de protocolo à Operação Marítima com a documentação obrigatória (certidão de óbito e comprovante de parentesco entre os passageiros e falecido). O depto. de Reembolso irá avaliar a possibilidade de reembolso da comissão após o retorno da Operação Marítima via protocolo</p> <p>Recibos de Terceiros, Tarifa Facial, Produto K, VHI Plus: Não haverá aplicação de multa mediante confirmação da Cia Aérea. A multa aplicada nestes cenários será sempre a do fornecedor</p>	NÃO – Com ressalvas <i>Vide explicação na coluna "Regra"</i>
--------------------------------	--	----------------------	------------------	---	--

INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE CANCELAMENTOS	
<p>As formas de devolução em “Reembolso” e “Credipax” serão encaminhados para análise, cálculo de multa e liberação de valor pelo SAC/CCO.</p> <p>Na situação em que a opção selecionada for “Reembolso”, é obrigatório informar na tela do cancelamento os dados bancários do contratante, mesmo que o pagamento tenha sido com cartão de crédito.</p> <p>Para cancelamentos de Vale-Viagem, Lista de Presentes, Recibo de Terceiros, Produto Marítimo, Trens, Ingressos e Seguro Viagem seguir as regras vigentes de cada produto.</p> <p>Para alteração e cancelamento do produto Seguro Viagem a solicitação deve ocorrer em até 48 horas antes da data do embarque. Se a solicitação ocorrer em prazo menor que 48 horas da data de embarque, não haverá devolução/reembolso pelo valor pago.</p> <p>Todo cancelamento ou alteração por motivo saúde ou falecimento, as lojas devem providenciar os atestados médicos ou certidão de óbito para que a CVC apresente aos fornecedores para análise de redução de multa, no ato do cancelamento, documentos enviados fora da tela de cancelamento poderão não ser aceitos.</p> <p>O valor solicitado no “Tipo de Devolução” deve ser igual ao valor total do recibo. Nos casos em que houver mais que uma forma de devolução, a somatória dos valores não pode ser um valor inferior ao total do recibo.</p>	

INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE REEMBOLSO E CREDIPAX
Reembolso <p>Se a opção de devolução for em Reembolso, as retenções da multa serão de acordo com o contrato do cliente e poderão ser realizadas em depósito bancário, cancelamento de financiamento ou estorno no cartão de crédito (dependendo do meio de pagamento utilizado). Não é possível revisão de redução ou isenção de multa para a modalidade reembolso, salvo para os casos de saúde, óbito ou alteração/cancelamento involuntário.</p>
Credipax - Credito disponibilizado ao cliente quando ele não quer o reembolso, mas ainda não tem a decisão de nova viagem <p>A validade do credipax é de 18 meses a partir do momento de sua liberação, poderá ser utilizado integral ou parcialmente dentro de sua validade e a multa aplicada será de 25% para cancelamentos até 01 dia antes do embarque e 30% para solicitações na data do embarque e no-show. Se houver necessidade de um novo cancelamento ou mudança voluntária, será aplicado as penalidades de Reembolso. Na utilização do valor do Credipax deverá ser preenchido o formulário "Termo de Utilização de Crédito - Credipax". Os recibos de terceiros (bilhete facial), Marítimo (todas as cias marítimas), Seguro Viagem (cancelado com menos que 48 horas do embarque), Trans, Ingressos de tarifas não reembolsáveis (como Discovery Cove, Cirque Du Solei, Blue Man Group, NBA e etc) não podem ter forma de devolução em Credipax. Para estes produtos seguir as respectivas regras vigentes de cada produto/fornecedor. O Credipax não pode ser utilizado para adquirir os seguintes produtos: Vale-Viagem, Lista de Presentes, recibos de terceiros (bilhete facial), taxas portuárias e produtos de terceiros. Credipax originado do tipo de produto "Aéreo Fácil" não pode ser utilizado no tipo de produto "Aéreo VBI". Os créditos liberados não poderão ser transferidos para outro titular, com exceção para os casos de óbito mediante análise de Termo de Inventário.</p>
INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE FICHA CVC
Ficha CVC - Credito disponibilizado ao cliente quando ele já possui a decisão de nova viagem/alteração. <p>A Ficha CVC poderá ser utilizada no prazo de até 10 dias após a liberação do crédito. Se a loja não utilizar a Ficha no prazo informado (até 10 dias), o valor ficará bloqueado e a solicitação de desbloqueio poderá ser realizada somente uma única vez para utilização do valor em até 03 dias. Em caso de não utilização a Ficha será revertida em Credipax, com a aplicação das multas previstas em contrato para essa modalidade. A solicitação de desbloqueio deverá ser registrada via chat para o Reembolso ao Cliente. A Ficha CVC deverá sempre ser utilizada em sua totalidade no recibo do recadastro, ou seja, não poderá deixar saldo em Ficha CVC. A regra da multa de 15% são para as solicitações de Ficha CVC em até 24 horas antes da data do embarque ou check-in do hotel. FICHA originada do tipo de produto "Aéreo Fácil" não pode ser utilizado no tipo de produto "Aéreo VBI". Se houver necessidade de uma nova alteração voluntária em um recibo que já foi recadastrado , será aplicada a multa de reembolso de 35%, 45% ou 55% (dependendo da data de cancelamento x data de embarque). A Ficha CVC só poderá ser utilizada na mesma loja em que foi criada, salvo em lojas encerradas. Toda e qualquer multa será aplicada sempre sobre o valor total do recibo, e não somente sobre alguns serviços.</p>