

Motivo da Reavaliação	Descrição do motivo	Tipo de devolução	Regra	Taxa de intermediação	Estorno de Comissão Franquia
Saúde	Quando o cancelamento ocorre por motivos de saúde de um dos passageiros	FICHA	Não se aplica multa <u>desde que o fornecedor isente a cobrança da penalidade</u> sendo que a liberação seguirá <u>apenas</u> para os passageiros autorizados pelos fornecedores	NÃO	SIM
		CREDIPAX	Taxa de intermediação: será isentada <u>apenas</u> se houver a isenção da multa pelo fornecedor Código 8: Os pedidos de reavaliação de multa devem ser realizados pela loja através de abertura de protocolo à Operação Marítima com a documentação obrigatória (atestado médico e comprovante de parentesco entre os passageiros). O depto. de Reembolso irá avaliar a possibilidade de reembolso da comissão após o retorno da Operação Marítima via protocolo		NÃO
		REEMBOLSO		SIM	NÃO
Óbito	Quando ocorre o óbito de 01 dos passageiros e/ou cônjuge/companheiro(a) civil, pais ou filhos do passageiro falecido <u>desde que estejam incluídos na mesma reserva</u>	FICHA	Não se aplica multa para o passageiro falecido, cônjuge/companheiro(a) civil e pais ou filhos do passageiro falecido <u>desde que estejam incluídos na mesma reserva</u>	NÃO	SIM
		CREDIPAX	Código 8: 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		NÃO
		REEMBOLSO			NÃO
Motivos Judiciais	Utilizado em caso de intimação judicial para audiência, convocação da justiça eleitoral, exemplo, mesário e convocação de serviço militar (servidor público)	FICHA	Não se aplica multa <u>desde que o fornecedor isente a cobrança da penalidade</u> sendo que a liberação seguirá <u>apenas</u> para os passageiros autorizados pelos fornecedores	NÃO	SIM
		CREDIPAX			NÃO
		REEMBOLSO	Taxa de intermediação: será isentada <u>apenas</u> se houver a isenção da multa pelo fornecedor	SIM	NÃO
Prazo de arrependimento - Artigo 49	Utilizado para cancelamentos em até 07 dias Exclusivamente para vendas no site CVC.com, não se aplica para lojas físicas	CREDIPAX	Não se aplica multa <u>desde que a venda tenha ocorrido no site CVC.com</u> e o cancelamento seja realizado em até 07 dias da data da compra Código 8: Aplicação somente para vendas realizadas através do site (loja 1000)	NÃO	SIM
		REEMBOLSO			
Prazo de arrependimento - 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	CREDIPAX	Não se aplica multa desde que o cancelamento ocorra dentro do prazo de 24h da emissão , válido somente para o trecho aéreo Caso tenha serviços terrestres haverá aplicação da multa do fornecedor	NÃO	SIM
		REEMBOLSO			
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	FICHA	Não se aplica multa A isenção se estenderá a todos os serviços vinculados a reserva cancelada involuntariamente (CVC/Fornecedor) 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 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	NÃO	SIM
		CREDIPAX			NÃO
		REEMBOLSO			NÃO
Reserva não emitida	Utilizado nos casos de falha na geração do localizador do hotel online e/ou falha na emissão	FICHA	Não se aplica multa mediante confirmação da Operação Terrestre ou Aéreo Regular	NÃO	SIM
		CREDIPAX			NÃO
		REEMBOLSO			SIM