



## VALIDADE DE UM BILHETE AVIÃO

Um bilhete de avião é válido por 1 ano a contar da data de emissão quer seja para: voar, reemitir ou reembolsar.

Depois de ultrapassada esta validade (1 ano) qualquer bilhete só será válido para efeitos de reembolso das respectivas taxas.

Após 1 ano da emissão do bilhete, as taxas só poderão ser reembolsadas directamente ao passageiro pelo nosso Departamento de reembolsos.

Os reembolsos podem ser processados via GDS( reembolsos directos) ou pedidos via BSP Link (reembolsos indirectos), sendo estes actuados à posteriori pela Companhia .

## REEMBOLSOS

1. Ao efectuar um reembolso directo devemos ter em consideração a data de emissão do documento a reembolsar, pois não é possível reembolsar um bilhete fora da validade
2. Ao processar reembolso directo de um bilhete emitido em Março de 2009 temos que verificar a regulamentação da respectiva tarifa em Março de 2009.
3. Num bilhete Round Trip em que só  $\frac{1}{2}$  foi utilizado , permite-se reembolso das taxas do percurso não voado. No que diz respeito à YQ , será sempre reembolsado metade do valor cobrado (no RT) independentemente da tarifa utilizada.
4. Num reembolso, não é permitido alterar a forma de pagamento do documento original.
5. Qualquer reembolso directo (via GDS) será sempre incluído/creditado no relatório BSP do mesmo mês.
6. Caso o valor do reembolso directo efectuado esteja incorrecto e motive a elaboração de acerto será aplicada uma taxa de serviço de €25.00 por documento.
7. É da responsabilidade do agente, após processamento do reembolso directo, modificar o “status” do ETKT para “reembolsado”. Se o “status” não for modificado, e o bilhete vier a ser posteriormente utilizado, o agente será debitado pelo valor do bilhete acrescido de uma penalização de €100.00.

## I – REEMBOLSOS DIRECTOS (via GDS)

**Nota – o envio de documentos de suporte à TAP/Promoção de Vendas deverá ser sempre efectuado por email até final do mês em que o reembolso é processado.**

- **Todos os bilhetes, total ou parcialmente utilizados, desde que seja cumprida a regulamentação da tarifa.**

- **Reembolso de reemissões** - desde que seja cumprida a regra da tarifa do bilhete original e a forma de pagamento da reemissão seja igual à do documento original. As penalizações cobradas não são reembolsáveis.
- **Todos os bilhetes, em que devido a situações de anomalia, o motivo de reembolso prevalece sobre a regulamentação, tais como:**
  1. Cancelamentos, atrasos ou “overbookings”, desde que enviada à TAP cópia de **um documento que comprove tal situação.**
  2. Morte do passageiro – obrigatório o envio **de cópia da certidão de óbito.**
  3. Morte de familiares directos (aceita-se igualmente o reembolso de acompanhante de viagem do passageiro) - obrigatório o envio **de cópia da certidão de óbito e cópia da identificação do passageiro.**

## II – REEMBOLSOS COMERCIAIS DIRECTOS (via GDS) QUE NÃO CARECEM DE AUTORIZAÇÃO DA TAP

**Nota – o envio de documentos de suporte à Tap/Promoção de Vendas deverá ser sempre efectuado por email até final do mês em que o reembolso é processado.**

- **Reembolso por recusa de Visto** – deverão ser enviadas à TAP cópias da “Refund Notice”, do bilhete reembolsado e do Formulário do pedido de Visto.
- **Reembolso de bilhetes por correcção/alteração de nome**, em que não haja qualquer alteração de **datas, de voos e de rota** (aceitamos alterações de rota ex.: OPOLISRIOLISOPO vs LISRIOLIS, OPOLISSAO vs OPOSAO ) - desde que o novo bilhete apresente uma tarifa de valor igual ou superior, devendo ser enviadas à TAP cópias das “Refund Notice”, dos bilhetes reembolsados e dos bilhetes emitidos em substituição.
- **Reembolso de diferenças de tarifa**, tais como: AD para CH, CH para IN, AD para IN, **de bilhetes não voados**, sendo obrigatório o envio para a Promoção Vendas, cópia da identificação do menor e cópia do novo bilhete emitido.
- **Doença/internamento** – obrigatório o envio **de certificado hospitalar** comprovativo de internamento em data que iniba a viagem.
- **Emissão em duplicado** para o mesmo passageiro, a mesma viagem, a mesma data na mesma tarifa ou superior – obrigatório envio de **cópia do bilhete utilizado.**

**Nota Importante: sempre que seja processado um reembolso comercial de um bilhete, passará a ser cobrada uma taxa de 25.00€ Esta taxa deverá ser apresentada na box das penalizações com o código MF**

### III - REEMBOLSOS INDIRECTOS (PEDIDO OBRIGATORIAMENTE SUBMETIDO VIA BSPLINK) QUE CARECEM DE AUTORIZAÇÃO DA TAP

**Nota – o envio de documentos de suporte à TAP/Área de Reembolsos ([rarfundstps@tap.pt](mailto:rarfundstps@tap.pt)) deverá ser sempre efectuado por email anexando cópia do Pedido de Reembolso.**

- Todos os diferenciais de classe e sendo obrigatório a inclusão do “**passenger coupon**” original e “**boarding pass**” comprovativo, exceptuando este último quando o “passenger coupon” está devidamente carimbado.
- Irregularidades com bilhetes TAP, que impliquem a compra de novos documentos (TAP ou de outras companhias aéreas)
- Diferenças de tarifa de Residente para Estudante (Ilhas), para TKT's totalmente voados.
- Bilhetes reemitidos em que a forma de pagamento da reemissão é diferente da forma de pagamentos do bilhete original
- **Todos os VMPD**

**Sempre que haja reembolsos de VMPDS, o agente de viagens deverá enviar um email para os endereços [rarefundstps@tap.pt](mailto:rarefundstps@tap.pt) e [rasales.portugal.tps@tap.pt](mailto:rasales.portugal.tps@tap.pt) incluindo no “subject” do email a informação seguinte:**

**Pedido RA 25000xxxxx referente ao VMPD 04718xxxxxxxx**

**O texto do email poderá ficar em branco, este email é um alerta para o nosso Deptº. de reembolsos processar o mesmo**

**IMPORTANTE:** Não são autorizadas, em qualquer circunstância, correcções de tarifas normais ou especiais para tarifas de Residente

**IMPORTANTE:** Todos os reembolsos que careçam de autorização da TAP e que sejam submetidos directamente, ficam sujeitos a ADM

**Nota:** sempre que seja processado um reembolso via BSP LINK, é cobrada uma taxa de 25.00€



#### IV -REEMBOLSOS DE GRUPOS (GGG/CÓDIGO)

- Poderão ser submetidos, directamente via GDS, todos os bilhetes, e sem ter em consideração a regulamentação tarifária, **exceptuando**:

Carecem da autorização da TAP (Sector de Grupos), não podendo ser submetidos directamente:

- Bilhetes parcialmente utilizados
- Bilhetes com Interline envolvido
- MPD's de sinalização
- Documentos perdidos:
  - a) se não existe uma nova emissão terá que ser enviado, à TAP, cópia do documento perdido e modelo TAP 898 (declaração de responsabilidade)
  - b) sempre que existe uma nova emissão / substituição, terá que ser enviado cópia do documento perdido, modelo TAP 898 e cópia do novo bilhete.
  - c) Em ambas as situações, os reembolsos só serão autorizados **3 meses** após a data de início da viagem, e passível de uma penalização EUR 100 (nunca reembolsável, independentemente do aparecimento do documento à posteriori).

**MUITO IMPORTANTE:** No preenchimento deverá ser sempre considerado o valor reportado em "billing" – Valor NET negociado.

**Nota Importante:** sempre que seja processado (via GDS) o reembolso total de um bilhete de grupo, passará a ser cobrada uma taxa de 25.00€ Esta taxa deverá ser apresentada na box das penalizações com o código MF