REGRAS PARA CÁLCULO DE REEMBOLSOS VOLUNTÁRIOS

A informação que se segue é meramente elucidativa sobre a sequência de raciocínio para o cálculo dos valores a reembolsar e, de modo algum, é vinculativa aos procedimentos técnicos inerentes a cada um dos GDS's.
Os valores apresentados não reflectem qualquer taxa administrativa inerente ao reembolso que a Agência pretender utilizar.

BILHETES TOTALMENTE NÃO VOADOS

Se nenhuma porção do bilhete foi voada o valor do reembolso será a totalidade da tarifa paga, deduzida de alguma penalidade inerente à tarifa aplicada, caso esta permita reembolso. As taxas cobradas são reembolsáveis exceto as *stamp taxes*, alguma penalidade já cobrada (taxa DU), as taxas de emissão e a taxa YQ/YR em caso de tarifa NÃO REEMBOLSÁVEL.
Stamp taxes são taxas percentuais calculadas sobre o Fare e devidas aos Governos de determinados países pelas emissões efetuadas nesses países. Exemplo: Angola, Guiné, Cabo Verde, S. Tomé, etc…

Cálculo:

1. Identifica-se a tarifa aplicada no bilhete tendo em consideração que, no caso de combinações tarifárias, cada componente fica sujeita às condições da tarifa nela aplicada.

2. Consulta-se o tarifário em vigor à data da emissão do bilhete original considerando a data de início da viagem e acede-se ao capítulo 16 (se em Galileo) ou Penalties (se em Amadeus). Da leitura do parágrafo *Cancellations*, sub-parágrafo *Before Departure* ou *Anytime*, obtém-se a indicação da penalidade a aplicar para a situação de reembolso por cancelamento ou no-show.
   Obs.:
   a. Se o capítulo 16 (Galileo) ou Penalties (Amadeus) estiver omisso da nota da tarifa, essa omissão significa que a tarifa não tem qualquer penalidade.

   b. O **Galileo** e o **Amadeus** têm um Fare display histórico de 1 ano.

3. Retira-se ao Fare inserido no Fare box do bilhete o valor da penalidade, caso haja, acrescenta-se o valor das taxas reembolsáveis e obtém-se o valor total do reembolso.

4. O reembolso é feito na moeda do país de pagamento do bilhete. Quando o bilhete tiver sido pago numa moeda que não a do país de origem da viagem o reembolso do Equivalente Fare Paid e das Taxas é feito nessa moeda, ao BSR aplicado no bilhete aquando da sua emissão (BSR histórico). Se houver penalidade por reembolso numa moeda diferente da moeda de pagamento, a conversão para a moeda de pagamento é feita ao BSR em vigor à data do reembolso (BSR actual).

TARIFAS SEM PENALIDADE

Emissão: 10JAN18 **Data de início de viagem:** 20MAR18

```
 LIS
 FNC TP  1689 J  J 20MAR 1230  C00TOP0A                    2PC
 LIS TP  1688 Z  Z 30MAR 2155  C00TOP0A                    2PC

EUR   892.00      20MAR18LIS TP FNC446.00TP LIS446.00EUR
                  892.00END
EUR     6.94PT
EUR    27.06YP
EUR     5.00XP
EUR   931.00
```

FQDLISFNC/ATP/D20MAR18/R,10JAN18/IL/FF/KC em **Amadeus**

(…)

05 C00TOP0A 446 892 C - - - +- - - R

FQN5*PE

…

PE.PENALTIES

CANCELLATIONS

ANY TIME
CANCELLATIONS PERMITTED.

Conclusão:
A tarifa não têm penalidade por cancelamento. Todas as taxas são reembolsáveis exceto a XP.
Donde, **EUR892.00 + EUR6.94PT + EUR27.06YP = EUR926.00**
VALOR DO REEMBOLSO » EUR926.00

TARIFA COM PENALIDADE

Emissão: 10FEB18 **Data de início de viagem:** 01APR18

```
 OPO
XLIS TP  1959 U  U 01APR 2030  UPTCLI0B          01APR01APR 2P
 RIO TP    75 U  U 01APR 2325  UPTCLI0B          01APR01APR 2P

EUR   330.00      01APPR18OPO TP X/LIS TP RIO390.69NUC390.69
                  END ROE0.844659
EUR   175.00YQ    XT EUR15.00XP EUR25.88 PT
EUR    11.62YP
EUR    40.88XT
EUR   557.50
```

FQDOPORIO/IO,L/D01APR18/R,10FEB18/FF/CU em **Amadeus**

…

03 UPTCLI0B 330 U + - - +- - - R

FQN3*PE

…

PE.PENALTIES
CANCELLATIONS

BEFORE DEPARTURE
CHARGE EUR 125.00 FOR CANCEL/NO-SHOW/
REFUND.
WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.
NOTE -
WAIVERS MUST BE EVIDENCED BY DEATH CERTIFICATE.
CANCELLATIONS RULES APPLY PER FARE COMPONENT.

YQ SHALL BE USED TO COVER POSSIBLE RESIDUAL
AMOUNTS. RESULTING FROM CANCELLATION PENALTIES
HIGHER THAN THE FARE AMOUNT.
ANY DIFFERENCE BETWEEN CANCELLATION PENALTY AND
THE FARE ORIGINALLY PAID SHALL BE DEDUCTED FROM
YQ AMOUNT ONLY RESIDUAL YQ AMOUNT CAN BE THEN REFUNDED .

Conclusão:

Fare 330.00 – Penalidade 125.00 = EUR205.00
Donde, **EUR205.00 + EUR11.62PT + EUR25.88YP + EUR175.00YQ = EUR 417.50 (A taxa YQ é reembolsável uma vez que a tarifa também o é, ainda que com penalidade).**
VALOR DO REEEMBOLSO » EUR417.50

TARIFAS NÃO REEMBOLSÁVEIS

Emissão: 14FEB18 **Data de início de viagem:** 01JUN18

```
 OPO
 PAR TP   452 U  U 01JUN 0630  U14DSC0A        01JUN01JUN 0P
 OPO TP   457 U  U 05JUN 1955  U14DSC0A        05JUN05JUN 0P

EUR    94.00      01JUN18OPO TP PAR55.64TP OPO55.64NUC111.28
                  END ROE0.844659
EUR    32.00YQ    XT EUR 10.09YP EUR 10.43QX EUR 1.13IZ EUR
EUR     3.47PT    4.52FR EUR 12.75FR EUR 15.00 XP
EUR    53.92XT
EUR   183.39
```

FQDOPOPAR/ATP/D01JUN18/IH,L/R,14FEB18/FF/CU **em Amadeus (IH = obtém-se ½ RT em NUC's)**
…
01 U14DSC0A 55.64 U NRF - - + + - - R

FQN01*PE
…
PE.PENALTIES
CANCELLATIONS

ANY TIME
TICKET IS NON-REFUNDABLE.
WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.
NOTE -
WAIVERS MUST BE EVIDENCED BY DEATH CERTIFICATE.
CANCELLATIONS RULES APPLY PER FARE COMPONENT.

YQ/YR SURCHARGE WILL NOT BE REFUNDABLE.

CHANGES.

Conclusão:

Porque a tarifa e respetiva taxa YQ não são reembolsáveis apenas podemos reembolsar os valores relativos a taxas de aeroporto.

Donde, **EUR10.09YP + EUR3.47 PT + EUR10.43 QX + EUR1.13 IZ +EUR4.52 FR +EUR12.75 FR = EUR42.39**

VALOR DO REEMBOLSO » EUR42.39

COMBINAÇÃO DE TARIFAS
(SEM e COM PENALIDADE)

Emissão: 14FEB18 **Data de início de viagem:** 10MAY18

```
 NYC
 LIS TP   202 Z  Z 10MAY 1745  ZUSTTI0A                  3P
 MIA TP   223 T  T 16MAY 1035  TUSPUI0A                  3P

USD  1760.00      10MAY18NYC TP LIS1450.00TP MIA310.00NUC
EUR  1434.00      1760.00END ROE1.000000
EUR   529.55YQ    XT EUR 19.81YP EUR 4.61YC EUR 14.91US EUR
EUR     8.15PT    14.91US EUR 3.23XA EUR 5.71XY EUR 4.57AY
EUR    71.42XT    EUR 15.00 XP EUR 3.67XF EWR4.50
EUR  2058.12
```

1ª COMPONENTE

FQDNYCLIS/ATP/D10MAY/IH,L/R,14FEB18/FF/KC **em Amadeus**

…

07 ZUSTTI0A 1450.00 Z - - - + - - - R

…

FQN07*PE em Amadeus

…

PE. PENALTIES

CANCELLATIONS

ANY TIME

CANCELLATIONS PERMITTED.

NOTE -

CHARGE DOES NOT APPLY.

REFUND THE FARE PAID LESS THE APPLICABLE OW/RT FARE FOR THE SECTORS ALREADY TRAVELLED.

2ª COMPONENTE

FQDMIALIS/ATP/D10MAY18/IH,L/R,14FEB18/FF/CT **em Amadeus**

…

04 TUSPUI0A 310 DFT 80 - - + - - - R

…

FQN03*PE em Amadeus

…

PE.PENALTIES

CANCELLATIONS

BEFORE DEPARTURE

CHARGE USD 80.00 FOR CANCEL/NO-SHOW/ REFUND

NOTE -

WAIVERS MUST BE EVIDENCED BY DEATH CERTIFICATE.

CANCELLATIONS RULES APPLY PER FARE COMPONENT.

YQ SHALL BE USED TO COVER POSSIBLE RESIDUAL AMOUNTS. RESULTING FROM CANCELLATION PENALTIES HIGHER THAN THE FARE AMOUNT.

ANY DIFFERENCE BETWEEN CANCELLATION PENALTY AND THE FARE ORIGINALLY PAID SHALL BE DEDUCTED FROM YQ AMOUNT ONLY RESIDUAL YQ AMOUNT CAN BE THEN REFUNDED.

IN CASE OF TICKET UPGRADE THE ORIGINAL NON-REFUNDABLE AMOUNT REMAINS NON-REFUNDABLE. WHEN COMBINING A REFUNDABLE TICKET WITH A NON-REFUNDABLE TICKET PROVISIONS WILL APLLY AS FOLLOWS

- THE AMOUNT PAID ON THE REFUNDABLE FARE COMPONENT WILL BE REFUNDED LESS THE PENALTY AMOUNT IF APPLICABLE.

- THE AMOUNT PAID ON THE NON-REFUNDABLE FARE COMPONENT WILL NOT BE REFUNDED.

- WHEN COMBINING FARES CHARGE THE SUM OF THE CANCELLATION PENALTIES OF ALL CANCELLED FARE COMPONENTS.

Conclusão:
A tarifa ZUSTTI0A não tem penalidade e a TUSPUI0A tem USD80.00 de penalidade **que se converte à moeda do país de pagamento ao BSR da data do reembolso** (não da data da emissão original) = EUR66.00
Donde, **EUR1434.00 – EUR66.00 = EUR1368.00 + EUR529.55YQ + EUR19.81YP + EUR8.15PT + EUR4.61YC + EUR14.91 US + EUR14.91 US + EUR3.23XA + EUR5.71XY + EUR4.57AY + EUR3.67XF =1977.12**
VALOR DO REEMBOLSO » EUR1977.12
Nota: Quando o pagamento original tiver sido feito numa moeda que não a do país de início de viagem, o reembolso será feito na mesma moeda em que o bilhete original foi cobrado, ou seja, na moeda do *Equivalent Fare Paid*.

COMBINAÇÃO DE TARIFAS
(AMBAS COM PENALIDADE)

Emissão: 14FEB18 **Data de início de viagem:** 05OCT18

```
FNC
XLIS TP  1686 K  K 05OCT 1835  KPTBSI0B        05OCT05OCT 1P
 RIO TP    75 K  K 05OCT 2325  KPTBSI0B        05OCT05OCT 1P
XLIS TP    70 K  K 10OCT 2145  KPTCLI0B        10OCT10OCT 2P
 FNC TP  1681 K  K 11OCT 1330  KPTCLI0B        11OCT11OCT 2P

EUR  1001.00      05OCT18FNC TP X/LIS TP RIO571.82TP X/LIS
                  TP FNC613.26NUC1185.08END ROE0.844659
EUR   350.00YQ    XT EUR 40.59YP EUR 27.20BR EUR20.00XP
EUR    15.09PT
EUR    87.79XT
EUR  1453.88
```

1ª COMPONENTE

FQDFNCRIO/ATP/D05OCT18/R,14FEB18,NUC/IO,L/FF/CK **em Amadeus**

…

02 KPTBSI0B 571.82 K + - - + - - - R

…

FQN02*PE em Amadeus

…

PE.PENALTIES
CANCELLATIONS
BEFORE DEPARTURE
CHARGE EUR 160.00 FOR CANCEL/NO-SHOW/REFUND.
WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.
NOTE -
WAIVERS MUST BE EVIDENCED BY DEATH CERTIFICATE.
CANCELLATIONS RULES APPLY PER FARE COMPONENT.

YQ SHALL BE USED TO COVER POSSIBLE RESIDUAL
AMOUNTS. RESULTING FROM CANCELLATION PENALTIES
HIGHER THAN THE FARE AMOUNT.
ANY DIFFERENCE BETWEEN CANCELLATION PENALTY AND
THE FARE ORIGINALLY PAID SHALL BE DEDUCTED FROM
YQ AMOUNT ONLY RESIDUAL YQ AMOUNT CAN BE THEN
REFUNDED.

IN CASE OF TICKET UPGRADE THE ORIGINAL NON-
REFUNDABLE AMOUNT REMAINS NON-REFUNDABLE. WHEN
COMBINING A REFUNDABLE TICKET WITH A NON-
REFUNDABLE TICKET PROVISIONS WILL APLLY AS
FOLLOWS
- THE AMOUNT PAID ON THE REFUNDABLE FARE
COMPONENT WILL BE REFUNDED LESS THE PENALTY
AMOUNT IF APPLICABLE.
- THE AMOUNT PAID ON THE NON-REFUNDABLE FARE
COMPONENT WILL NOT BE REFUNDED.
- WHEN COMBINING FARES CHARGE THE SUM OF THE
CANCELLATION PENALTIES OF ALL CANCELLED FARE
COMPONENTS.

2ª COMPONENTE

FQDFNCRIO/ATP/D05OCT18/R,14FEB18,NUC/IO,L/FF/CK **em Amadeus**

…

03 KPTCLI0B 613.26 K + - - + - - - R

…

FQN03*PE em Amadeus

…

PE.PENALTIES
CANCELLATIONS
BEFORE DEPARTURE
CHARGE EUR 125.00 FOR CANCEL/NO-SHOW/REFUND.
WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.
NOTE -
WAIVERS MUST BE EVIDENCED BY DEATH CERTIFICATE.
CANCELLATIONS RULES APPLY PER FARE COMPONENT.

YQ SHALL BE USED TO COVER POSSIBLE RESIDUAL
AMOUNTS. RESULTING FROM CANCELLATION PENALTIES
HIGHER THAN THE FARE AMOUNT.
ANY DIFFERENCE BETWEEN CANCELLATION PENALTY AND
THE FARE ORIGINALLY PAID SHALL BE DEDUCTED FROM
YQ AMOUNT ONLY RESIDUAL YQ AMOUNT CAN BE THEN
REFUNDED.

IN CASE OF TICKET UPGRADE THE ORIGINAL NON-
REFUNDABLE AMOUNT REMAINS NON-REFUNDABLE. WHEN
COMBINING A REFUNDABLE TICKET WITH A NON-
REFUNDABLE TICKET PROVISIONS WILL APLLY AS
FOLLOWS
- THE AMOUNT PAID ON THE REFUNDABLE FARE
COMPONENT WILL BE REFUNDED LESS THE PENALTY
AMOUNT IF APPLICABLE.
- THE AMOUNT PAID ON THE NON-REFUNDABLE FARE
COMPONENT WILL NOT BE REFUNDED.
- WHEN COMBINING FARES CHARGE THE SUM OF THE
CANCELLATION PENALTIES OF ALL CANCELLED FARE
COMPONENTS.

Conclusão:
A tarifa **KPTBSI0B** tem **EUR160.00** de penalidade.
A tarifa **KPTCLI0B** tem **EUR125.00** de penalidade.
AMBAS AS PENALIDADES SÃO DEDUZIDAS, ou seja EUR285.00 (A taxa YQ é reembolsável uma vez que ambas as tarifa também o são, ainda que com penalidade).
Donde, **EUR1001.00 – EUR285.00 = EUR716.00 + EUR350.00YQ + EUR40.59YP + EUR15.09PT + EUR28.20BR= EUR1148.88**
VALOR DO REEMBOLSO » EUR1148.88O

COMBINAÇÃO DE TARIFAS
(COM PENALIDADE + NÃO REEMBOLSÁVEL)

Emissão: 14FEB18 **Data de início de viagem:** 07NOV18

```
 PAR
 LIS TP   447 B  B 07NOV 0700  B14PLU0B        07NOV07NOV 1P
 PAR TP   446 E  E 15NOV 1940  E14CLC0B        15NOV15NOV 1P

EUR   385.00      07NOV18PAR TP LIS400.16TP PAR55.64NUC
                  455.80END ROE0.844659
EUR    62.00YQ    XT EUR 11.44YP EUR 10.43QX EUR 1.13IZ EUR
EUR     3.47PT    4.52FR EUR 12.75FR EUR5.00XP
EUR    45.27XT
EUR   495.74
```

1ª COMPONENTE

FQDPARLIS/ATP/D07NOV18/IX,H,L/R,14FEB18/FF/CB em Amadeus

…

04 B14PLU0B 400.16 B 35 - - +- - - R

…

FQN04*PE em Amadeus

```
...
PE.PENALTIES
   CANCELLATIONS

      BEFORE DEPARTURE
      CHARGE EUR 35.00 FOR CANCEL/NO-SHOW/REFUND.
      WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.
```

2ª COMPONENTE

FQDPARLIS/ATP/D07NOV18/IX,H,L/R,14FEB18/FF/CE em Amadeus

…

03 E14CLC0B 55.64 B NRF - - +- - - R

…

FQN03*PE em Amadeus

```
…
PE.PENALTIES
    CANCELLATIONS

    ANY TIME
       TICKET IS NON-REFUNDABLE.
       WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.
```

```
NOTE -
 WAIVERS MUST BE EVIDENCED BY DEATH CERTIFICATE.
 CANCELLATIONS RULES APPLY PER FARE COMPONENT.
 ----------------------------------------------------
  HIGHER THAN THE FARE AMOUNT.
 ANY DIFFERENCE BETWEEN CANCELLATION PENALTY AND
 THE FARE ORIGINALLY PAID SHALL BE DEDUCTED FROM
 YQ AMOUNT ONLY RESIDUAL YQ AMOUNT CAN BE THEN
 REFUNDED.
 ----------------------------------------------------
 IN CASE OF TICKET UPGRADE THE ORIGINAL  NON-
 REFUNDABLE AMOUNT REMAINS NON-REFUNDABLE. WHEN
 COMBINING A REFUNDABLE TICKET WITH A NON-
 REFUNDABLE TICKET PROVISIONS WILL APLLY AS
 FOLLOWS
 - THE AMOUNT PAID ON THE REFUNDABLE FARE
 COMPONENT WILL BE REFUNDED LESS THE PENALTY
 AMOUNT IF APPLICABLE.
 - THE AMOUNT PAID ON THE NON-REFUNDABLE FARE
 COMPONENT WILL NOT BE REFUNDED.
 - WHEN COMBINING FARES CHARGE THE SUM OF THE
 CANCELLATION PENALTIES OF ALL CANCELLED FARE
 COMPONENTS.
```

```
NOTE -
 WAIVERS MUST BE EVIDENCED BY DEATH CERTIFICATE.
 CANCELLATIONS RULES APPLY PER FARE COMPONENT.
 ----------------------------------------------------
 YQ/YR SURCHARGE WILL NOT BE REFUNDABLE.
```

Conclusão:

A tarifa **B14PLU0B** tem **EUR35.00** de penalidade. A tarifa **E14CLC0B não é reembolsável**, **assim como a taxa YQ referente a este segmento.**

Valor de fare não reembolsável: NUC's 55.64 x ROE 0.844659 = EUR47.00 + EUR35.00 = EUR82.00

Valor de YQ não reembolsável: EUR16.00YQ

Donde, **EUR385.00 – EUR82.00 = EUR303.00 + EUR46.00YQ + EUR11.44YP + EUR3.47PT+ EUR10.43QX + EUR1.13IZ + EUR4.52FR + EUR12.75FR = EUR392.74**

VALOR DO REEMBOLSO » EU392.74

COMBINAÇÃO DE TARIFAS
(SEM PENALIDADE + NÃO REEMBOLSÁVEL)

Emissão: 15FEB18 **Data de início de viagem:** 23MAR18

```
 LIS
 BCN TP  1050 J  J 23MAR 0640  J04TOP0A        23MAR23MAR 2P
 LIS TP  1037 A  A 25MAR 1740  A04BSC0A        25MAR25MAR 1P

EUR   233.00      23MAR18LIS TP BCN213.10TP LIS62.74NUC
                  275.84END ROE0.844659
EUR    89.00YQ    XT EUR 11.44YP EUR 14.70JD EUR 0.59OG EUR
EUR     3.47PT    3.63QV EUR5.00XP
EUR    30.36XT
EUR   360.83
```

1ª COMPONENTE

FQDLISBCN/ATP/D23MAR18/IX,H,L/R,15FEB18/FF/CJ **em Amadeus**

…

02 J04TOP0A 213.10 J - - - + - - - R

FQN02*PE em Amadeus

```
...
PE.PENALTIES
CANCELLATIONS

  ANY TIME
   CANCELLATIONS PERMITTED.
     NOTE -
      CHARGE DOES NOT APPLY.
      REFUND THE FARE PAID LESS THE APPLICABLE OW/RT
      FARE FOR THE SECTORS ALREADY TRAVELLED.
```

2ª COMPONENTE

FQDLISBCN/ATP/D23MAR18/IX,H,L/R,15FEB18/FF/CA **em Amadeus**

…

02 A04BSC0A 62.74 A NRF - - + - - - R

…

FQ02*PE em Amadeus

```
…
PE.PENALTIES
  CANCELLATIONS

    ANY TIME
      TICKET IS NON-REFUNDABLE.
      WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.
         NOTE -
          WAIVERS MUST BE EVIDENCED BY DEATH CERTIFICATE.
          CANCELLATIONS RULES APPLY PER FARE COMPONENT.
          ------------------------------------------------
          YQ/YR SURCHARGE WILL NOT BE REFUNDABLE.
```

Conclusão:
A tarifa **J04TOP0A** não tem penalidade. A tarifa **A04BSC0A não é reembolsável**, **assim como a taxa YQ referente a este segmento.**
Valor de fare não reembolsável: NUC's 62.74 x ROE 0.844659 = EUR53.00
Valor de YQ não reembolsável: EUR33.00YQ
Donde, **EUR233.00 – EUR53.00 = EUR180.00 + EUR56.00YQ + EUR11.44YP + EUR3.47PT + EUR14.70JD + EUR3.63QV + EUR0.59OG = EUR269.83**
VALOR DO REEMBOLSO » EUR269.83

BILHETES PARCIALMENTE VOADOS

O reembolso dos talões não voados de um bilhete já iniciado só é viável se a/s tarifa/s nele aplicada/s o permitirem.

Cálculo:

1. Identifica-se a tarifa aplicada no bilhete tendo em consideração que, no caso de combinações tarifárias, cada componente fica sujeita às condições da tarifa nela aplicada e aplicam-se as regras por fare componente.

2. Consulta-se o tarifário em vigor à data da emissão do bilhete original considerando a data de início da viagem e acede-se ao capítulo 16 (se em Galileo) ou Penalties (se em Amadeus). Da leitura do parágrafo *Cancellations*, sub-parágrafo *After Departure* ou *Anytime*, deste capítulo obtém-se a indicação da penalidade a aplicar para a situação de reembolso por cancelamento ou no-show.
   Obs.:
   a. Se o capítulo 16 (Galileo) ou Penalties (Amadeus) estiver omisso da nota da tarifa, essa omissão significa que a tarifa não tem qualquer penalidade.

   b. O **Galileo** e o **Amadeus** têm um Fare display histórico de 1 ano.

3. Caso o reembolso seja viável *After departure,* a construção do bilhete terá de ser recalculada para a tarifa aplicável à viagem realmente efectuada, vendável na data de emissão do bilhete original para a data de início da viagem, com todas as regras de cálculo inerentes à nova situação.

4. Por tarifa aplicável entenda-se a tarifa de OW/RT no RBD voado, na mesma Fare Family.

5. As taxas cobradas e não utilizadas são reembolsáveis, exceto as *stamp taxes,* as taxas de emissão e eventualmente a taxa YQ no caso de tarifa não reembolsável após o início de viagem (*After Departure*) e alguma taxa de alteração (código DU) já anteriormente cobrada.

6. Os cálculos apresentados não estão a considerar a cobrança de Ticket Service Fee de reembolso.

TARIFA SEM PENALIDADE

Emissão: 15FEB18 **Data de início de viagem:** 01NOV18

```
 LIS
 BRU TP   616 Z  Z 01NOV 0840  Z11TOP0A                    2P
 LIS TP   613 Z  Z 01DEC 1850  Z11TOP0A                    2P

EUR   882.00      01NOV18LIS TP BRU522.10TP LIS522.10NUC
                  1044.20END ROE0.844659
EUR   112.00YQ    XT EUR 11.44YP EUR 28.85BE eur5.00xp
EUR     3.47PT
EUR    45.29XT
EUR  1042.76
```

<u>Questão</u>:

- F/C 2 não utilizado. Qual o valor do reembolso?

FQDLISBRU/ATP/D01NOV18/IH,L/R,15FEB18/FF/CZ **em Amadeus**

…

02 Z11TOP0A 522.10 Z - - - +- - - R

…

FQN02*PE em Amadeus

…

```
PE.PENALTIES
CANCELLATIONS

    ANY TIME
      CANCELLATIONS PERMITTED.
         NOTE -
          CHARGE DOES NOT APPLY.
          REFUND THE FARE PAID LESS THE APPLICABLE OW/RT
          FARE FOR THE SECTORS ALREADY TRAVELLED.
```

Conclusão:

A tarifa Z11TOP0A permite reembolso. Assim, a viagem é transformada num *one way* em vigor à data de emissão do bilhete para a data de início de viagem e no mesmo RBD:

FQDLISBRU/ATP/D01NOV18/IO,L/R,15FEB18,NUC/FF/CZ **em Amadeus**

…

02 Z11TOP0A 522.10 Z - - - +- - - R

…

São reembolsáveis as taxas de aeroporto não utilizadas e é reembolsada metade da taxa YQ.
O cálculo a aplicar será: LIS TP BRU 522.10NUC522.10END ROE0.844659 FARE- EUR441.00
Taxas a reembolsar » EUR28.85BE + EUR56.00YQ = EUR84.85
Donde, **EUR882.00 – EUR441.00 = EUR441.00 + EUR84.85 = EUR525.85**
VALOR DO REEMBOLSO » EUR525.85

TARIFA SEM PENALIDADE

(PAGAMENTO FEITO FORA DO PAÍS DE INÍCIO DE VIAGEM)

Emissão: 15FEB18 **Data de início de viagem:** 03AUG18

```
 NAT
 LIS TP     4 D  D 03AUG 0015  DBRTTI0A                    3P
 NAT TP     3 D  D 11AUG 1810  DBRTTI0A                    3P

USD  5040.00      03AUG18NAT TP LIS2520.00TP NAT2520.00NUC
EUR  4088.00      5040.00END ROE1.000000
EUR   343.86YQ    XT EUR 19.81YP EUR 23.71BR EUR20.00XP
EUR     8.15PT
EUR    63.52XT
EUR  4503.53                        RATE USED 1USD = 0.810950
```

Questão:

- F/C 2 não utilizado. Qual o valor do reembolso?

FQDNATLIS/ATP/D03AUG18/IH,L/R,15FEB18/FF/KC **em Amadeus**

…

06 DBRTTI0A 2520.00 D - - - +- - - R

FQN06*PE em Amadeus

…

```
PE.PENALTIES
  CANCELLATIONS

      ANY TIME
      CANCELLATIONS PERMITTED.
         NOTE -
          CHARGE DOES NOT APPLY.
          REFUND THE FARE PAID LESS THE APPLICABLE OW/RT
          FARE FOR THE SECTORS ALREADY TRAVELLED.
```

Conclusão:

A tarifa DBRTTI0A permite reembolso. Assim, a viagem é transformada num *one way* em vigor à data de emissão do bilhete para a data de início de viagem e no mesmo RBD:

FQDNATLIS/ATP/D03AUG18/IO,L/R,15FEB18,NUC /FF/KC **em Amadeus**

…

06 DBRTTI0A 2520.00 D - - - +- - - R

…

NOTA:

- **A conversão do FARE à moeda do país de pagamento (EQUIV) é feita ao BSR usado no bilhete original. Se este não constar no bilhete original, usa-se o princípio de uma Regra de 3 simples.**
- **São reembolsáveis as taxas de aeroporto não utilizadas.**

Assim, o novo cálculo a considerar será:
NAT TP LIS 2520.00NUC2520.00END ROE1.00 FARE USD2520.00
Equiv. EUR2044.00
Taxas a reembolsar » EUR19.81YP + EUR8.15PT+ EUR171.93YQ = EUR199.89
Donde, **EUR4088.00 – EUR2044.00 = EUR2044.00 + EUR199.89 = EUR2243.89**
VALOR DO REEMBOLSO » EUR2243.89

TARIFA NÃO REEMBOLSÁVEL

Emissão: 15FEB18 **Data de início de viagem:** 01NOV18

```
 LIS
 LAD TP   289 M  M 01NOV 2320  MPTBSI0G        01NOV01NOV 1P
 LIS TP   288 M  M 12NOV 0935  MPTBSI0G        12NOV12NOV 1P

EUR  2290.00      01NOV18LIS TP LAD1355.57TP LIS1355.57NUC
                  2711.14END ROE0.844659
EUR   240.00YQ    XT EUR 19.81YP EUR 22.88AO EUR 8.92MB EUR20.00XP
EUR     8.15PT
EUR    71.61XT
EUR  2609.76
```

<u>Questão</u>:

- F/C 2 não utilizado. Qual o valor do reembolso?

FDLISLAD/ATP/D01NOV18/IX,H,L/R,15FEB18/FF/CM **em Amadeus**

…

02 MPTBSI0G 1355.57 M + - - +- - - R

FQN02*PE em Amadeus

```
...
PE.PENALTIES
CANCELLATIONS

      AFTER DEPARTURE
      TICKET IS NON-REFUNDABLE.
      WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.
         NOTE -
          WAIVERS MUST BE EVIDENCED BY DEATH
          CERTIFICATE.
          ------------------------------------------------
          YQ/YR SURCHARGE WILL NOT BE REFUNDABLE.
          CANCELLATIONS RULES APPLY PER FARE COMPONENT.

          ------------------------------------------------
          IN CASE OF TICKET UPGRADE THE ORIGINAL  NON-
          REFUNDABLE AMOUNT REMAINS NON-REFUNDABLE. WHEN
          COMBINING A REFUNDABLE TICKET WITH A NON-
          REFUNDABLE TICKET PROVISIONS WILL APLLY AS
          FOLLOWS
```

- THE AMOUNT PAID ON THE REFUNDABLE FARE
COMPONENT WILL BE REFUNDED LESS THE PENALTY
AMOUNT IF APPLICABLE.
- THE AMOUNT PAID ON THE NON-REFUNDABLE FARE
COMPONENT WILL NOT BE REFUNDED.
- WHEN COMBINING FARES CHARGE THE SUM OF THE
CANCELLATION PENALTIES OF ALL CANCELLED FARE
COMPONENTS.

Conclusão:
Relativamente à tarifa e à taxa YQ não há qualquer valor a reembolsar, porque a viagem já foi iniciada. São, no entanto, reembolsáveis as taxas de aeroporto não utilizadas.
Taxas de aeroporto não usadas» EUR22.80AO + EUR8.92MB = EUR31.80
VALOR DO REEMBOLSO » EUR31.80

COMBINAÇÃO DE TARIFAS

Emissão: 15FEB18 **Data de início de viagem:** 02DEC18

```
 LIS
 DKR TP  1487 B  B 02DEC 0930  BPTCLI0F        02DEC02DEC 2P
 LIS TP  1486 J  J 07DEC 1440  JPTTTI0F        07DEC07DEC 3P

EUR  1065.00      02DEC18LIS TP DKR556.43TP LIS704.42NUC
                  1260.85END ROE0.844659
EUR   322.00YQ    XT EUR 19.81YP EUR 54.00HP EUR 15.24ZE EUR
EUR     8.15PT    3.05KQ EUR 9.15DF EUR 19.48VH EUR20.00XP
EUR   140.73XT
EUR  1535.88
```

<u>Questão</u>:

- F/C 2 não utilizado. Qual o valor do reembolso?

FQDLISDKR/ATP/D02DEC18/IH,L/R,15FEB18/FF/CB em Amadeus

```
...
04 BPTBSI0F          515.00 B +    -    -  +- -  - R

...
```

FQN04*PE em Amadeus

```
...
PE.PENALTIES
   CANCELLATIONS

   AFTER DEPARTURE
      TICKET IS NON-REFUNDABLE.
      WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.
         NOTE -
          WAIVERS MUST BE EVIDENCED BY DEATH
          CERTIFICATE.
          ------------------------------------------------
          YQ/YR SURCHARGE WILL NOT BE REFUNDABLE.
          CANCELLATIONS RULES APPLY PER FARE COMPONENT.
          ------------------------------------------------



          IN CASE OF TICKET UPGRADE THE ORIGINAL  NON-
```

FQDLISDKR/ATP/D02DEC18/IH,L/R,15FEB18/FF/CJ em Amadeus

```
...

03 JPTTTI0F          704.42 J -    -    -  +- -  - R

...
```

FQN7*PE em Amadeus

```
...
PE.PENALTIES
    CANCELLATIONS

    ANY TIME
      CANCELLATIONS PERMITTED.
         NOTE -
          CHARGE DOES NOT APPLY.
          REFUND THE FARE PAID LESS THE APPLICABLE OW/RT
          FARE FOR THE SECTORS ALREADY TRAVELLED.
```

REFUNDABLE AMOUNT REMAINS NON-REFUNDABLE. WHEN
COMBINING A REFUNDABLE TICKET WITH A NON-
REFUNDABLE TICKET PROVISIONS WILL APLLY AS
FOLLOWS
- THE AMOUNT PAID ON THE REFUNDABLE FARE
COMPONENT WILL BE REFUNDED LESS THE PENALTY
AMOUNT IF APPLICABLE.
- THE AMOUNT PAID ON THE NON-REFUNDABLE FARE
COMPONENT WILL NOT BE REFUNDED.

COMBINAÇÃO DE TARIFAS

(cont.)

Como a tarifa do regresso permite reembolso, a componente do regresso é uma tarifa *one way* em vigor à data de emissão do bilhete para a data de início de viagem.

FQDLISDKR/ATP/D02DEC18/IO,L/R,15FEB18,NUC/FF/CJ **em Amadeus**

```
LN FARE BASIS     OW   NUC  RT    B PEN  DATES/DAYS   AP MIN MAX R
01 JPTEXI0F             526.83 J  +     -     -    +  + -   -  R

02DEC18**02DEC18/TP LISDSS/NSP;EH/;EXECUTIVE
02 JPTEXI0F             526.83 J  +     -     -    +  + -   -  R

02DEC18**02DEC18/TP LISDKR/NSP;EH/;TOPEXE
03 JPTTTI0F             704.42 J  -     -     -    + -  -   -  R

02DEC18**02DEC18/TP LISDSS/NSP;EH/;TOPEXE
04 JPTTTI0F             704.42 J  -     -     -    + -  -   -  R
>                                          PAGE  1/ 1
```

Assim, o novo cálculo a considerar será:
LIS TP DKR704.42NUC704.42END ROE0.844659
FARE EUR595.00
Taxas a reembolsar » EUR182.00YQ+ EUR 54.00HP + EUR15.24ZE + EUR3.05KQ + EUR9.15DF + EUR19.48VH = EUR282.92
Donde, **EUR1065 – EUR470.00 (componente voada) = EUR595.00 + EUR282.92 =EUR877.92**
VALOR DO REEMBOLSO » EUR877.92

MORTE

a) **Morte do passageiro**, sendo obrigatória a inclusão de cópia da certidão de óbito.

b) **Morte de familiares diretos**, sendo obrigatória a inclusão de cópia da certidão de óbito e cópia da identificação do passageiro (aceita-se igualmente o reembolso de acompanhante de viagem do pax).

Familiares diretos são: cônjuge, filhos (incluindo filhos adotivos) pais, irmãos, irmãs, avós, netos, sogros, sogras, cunhados, cunhadas, genros e noras.

Nas situações de **MORTE,** mesmo tratando-se de tarifas restritivas e com a indicação de «Non Refundable», a TAP autoriza o reembolso

1. **INTEGRAL** (tarifa e taxas de aeroporto e de combustível) caso o bilhete esteja **TOTALMENTE POR UTILIZAR;** ou
2. **PARCIAL** (tarifa e taxas de aeroporto e de combustível) se uma das componentes tarifárias não tiver sido utilizada por inteiro. Caso o óbito ocorra a meio de uma componente tarifária, deverá ser contactada a Secção de Reembolsos para que seja fornecido o valor de rateio devido ao/s segmento/s não utilizados.

REEMBOLSO PARCIAL

Emissão : 15FEB18 em Portugal
Data de início da viagem: 07OCT18

```
SAO
XLIS TP    88 K  K 07OCT 2140  KBRCLI0A        07OCT07OCT 2P
 OPO TP  1938 K  K 08OCT 1300  KBRCLI0A        08OCT08OCT 2P
XLIS TP  1959 K  K 20OCT 2030  KBRCLI0A        20OCT20OCT 2P
 SAO TP    87 K  K 20OCT 2320  KBRCLI0A        20OCT20OCT 2P

USD  1038.00      07OCT18SAO TP X/LIS TP OPO519.00TP X/LIS
EUR   842.00      TP SAO519.00NUC1038.00END ROE1.000000
EUR   178.42YQ    XT EUR 35.06YP EUR 27.12BR EUR20.00XP
EUR    15.09PT
EUR    82.18XT
EUR  1117.69
RATE USED 1USD=0.81095EUR
```

Questão:
- **O óbito ocorreu em Portugal pelo que os F/cs 3 e 4 não foram utilizados. Qual o valor do reembolso?**

Conclusão**:**

A 2ª componente **– OPOLISSAO** – ficou por utilizar pelo que o valor do reembolso será:

NUC519.00 x ROE 1.00 = USD519.00 X 0.81095 = **EUR421.00**
Taxas não utilizadas» EUR15.09PT + EUR35.06YP + EUR89.21YQ

VALOR DE REEMBOLSO » EUR560.36

Nota**: O reembolso será feito tendo em consideração o mesmo BSR que foi aplicado aquando da conversão do Fare à moeda de pagamento no bilhete original. Se este câmbio não estiver mencionado no bilhete obter-se-á o mesmo por uma regra de 3 simples.**