



AIR EUROPA | Procedimento reembolso de vouchers

Bom dia,

Inicialmente reportámos que o reembolso seria feito por transferência bancária para a agência ou para o passageiro diretamente e foi enviado o respetivo documento para o cliente assinar.

Neste momento, já é possível que o reembolso seja por ACM e faz com que o documento assinar seja diferente do inicialmente enviado.

Envio abaixo as indicações que documento a agência deve aplicar.

É mesmo necessário que o cliente assine este documento (um documento por cada passageiro/voucher).

Trata-se de um descargo de responsabilidade, de forma a evitar que os clientes solicitem o reembolso à agência e posteriormente à companhia aérea.

Segue abaixo as especificações para cada uma das situações:

Reembolso para agências IATA:

Para agências IATA o reembolso será via ACM.

É necessário que cada passageiro assine o documento “Application for voucher and payment to authorized person – ACM”.

Esse documento deverá ser enviado para reservas.portugal@air-europa.com e comercial.portugal@air-europa.com.

Reembolso direto aos passageiros:

Se o reembolso for direto ao passageiro, o mesmo será feito através de transferência bancária.

É necessário que cada passageiro assine o documento “Pedido de cancelamento de vales e pagamento a pessoas autorizadas”.

Esse documento deverá ser enviado para reservas.portugal@air-europa.com e comercial.portugal@air-europa.com.

Será também necessário alterar o email associado ao voucher.

Precisamos que os agentes preencham o documento “Format_request_for change_linked_address”, solicitando a alteração do email da agência para o email do passageiro.

Esse documento deverá ser enviado para: myvoucher@air-europa.com

(O email do passageiro deverá ser preenchido logo a seguir à seguinte frase (...) of the holder of the abovementioned voucher: (...).)

AIR EUROPA | Voucher refund procedure

Good morning,

Initially we reported that the refund would be made by bank transfer to the agency or to the passenger directly and the respective document was sent for the client to sign. At this point, it is already possible that the refund will be by ACM and it makes the document sign different from the one initially sent.

I send below the indications which document the agency must apply.

It is even necessary for the customer to sign this document (one document for each passenger/voucher).

This is a release of responsibility, in order to prevent customers from requesting reimbursement from the agency and later from the airline.

Below are the specifications for each of the situations:

Reimbursement to IATA agencies:

For IATA agencies, reimbursement will be via ACM.

Each passenger must sign the document "Application for voucher and payment to authorized person – ACM".

This document should be sent to reservas.portugal@air-europa.com and comercial.portugal@air-europa.com.

Direct reimbursement to passengers:

If the refund is made directly to the passenger, it will be done by bank transfer.

Each passenger must sign the document "Request for cancellation of vouchers and payment to authorized persons".

This document should be sent to reservas.portugal@air-europa.com and comercial.portugal@air-europa.com.

You will also need to change the email associated with the voucher.

We need agents to fill in the document "Format_request_for change_linked_address", requesting the change from the agency email to the passenger email.

This document should be sent to: myvoucher@air-europa.com

(Passenger's email must be completed right after the following sentence (...) *of the holder of the abovementioned voucher: (...).*)