

Procedimentos para voos cancelados (UN)

Última atualização em: 17 Jun 2020

Procedimentos para voos cancelados (UN)

Veja as condições de alteração involuntária abaixo:

- **Nova data de viagem:**
 - Para bilhetes totalmente por iniciar ou para bilhetes parcialmente usados
 - permitida alteração da data da viagem dentro de validade do bilhete
- **Mesma Rota - Waive da Taxa de Alteração (DU) e sem cobrança de diferença tarifária:**
 - Remarcar na mesma cabina
 - Remarcar no mesmo RBD ou no RBD mais baixo disponível
 - Não há recálculo; ou seja, mantêm-se mesma construção tarifária no novo bilhete
 - Alteração sem quaisquer custos; ou seja, não se cobra a taxa de alteração (taxa DU), nem a diferença tarifária, se existir.
- **Endorsements:** CV19TP
- **Alterações de Rota e/ou Bilhetes com voos interline ou Code Share:**
 - consulte as condições junto do Help Desk Agências
- **EMD de serviços associados poderão ser usados na nova reserva**
- **Reembolsos:** veja as condições de reembolso em caso de irregularidade [AQUI](#):

Reembolsos autorizados e cálculo de reembolsos voluntários

Última atualização em: 17 Jun 2020

Covid-19

No contexto actual o pedido de reembolso de bilhetes voluntário e/ou involuntário apenas poderá ser feito via BSPLINK . A TAP alerta que o processamento do mesmo será demorado.

O reembolso de bilhetes TAP (047) são permitidos de acordo com as regras das tarifas. Com exceção do EMD para o serviço de UMNR (se cancelado antes do encerramento do check-in) ou de cancelamento ou alteração de horário de voo superior a 5h (status UN ou TK), os EMDS não são reembolsáveis. No entanto todos os EMDS podem ser reutilizados para o mesmo serviço no espaço de 1 (um) ano a contar da data de emissão.

Reembolsos em caso de irregularidade

De acordo com o estabelecido nas Condições Gerais de Transporte e com a [Regulamentação Europeia EC 261/2004](#), reembolsos totais ou parciais em caso de irregularidade apenas são permitidos nos seguintes casos:

- Bilhete 047 - TAP operadora ou outra Companhia Aérea – cancelamentos e/ou alterações de horário (ex. atrasos) devidamente comprovados.
 - **Alteração de horário inferior a 5 horas** – Reembolso de acordo com as regras da tarifa.
 - **Alteração de horário de 5 horas ou mais** - Reembolso total.
 - **Cancelamento e/ou atraso em que a alternativa dada pela companhia origina uma chegada com atraso superior a 5 horas** – Reembolso diretamente no GDS e sem penalização.
 - No caso de cancelamento de voo de outra companhia ou voo TP marketing, deverá primeiro contactar a TAP para autorização.
 - **Atraso que inviabilize a ligação de voos e/ou obrigue a pernoita**
 - deverá contactar o Help Desk

Para casos de UN ou TK por renumeração de voo, aplicam-se as regras da tarifa.

Caso o cancelamento ou atraso se refira a um voo operado por outra Companhia Aérea e após obter autorização para reembolso direto, é obrigatório o envio à TAP da cópia do Refund Notice, bilhete, e cópia da alteração na reserva, no mês de processamento do reembolso, por email para o Help Desk, com a keyword WAIVE no subject do e-mail.

Comercialmente serão permitidos reembolsos nos casos descritos abaixo. Casos não contemplados nestas exceções só serão permitidos de acordo com as regras, pelo que estas deverão ser sempre consultadas e transmitidas aos clientes!

Reembolsos diretos autorizados com a penalidade de €30 (CANX FEE):

- Recusa de visto (desde que conste da regulamentação tarifária)
- Morte de passageiro ou familiar direto* (juntar certidão de óbito/ comprovativo da identificação do familiar)

*Entende-se por familiar direto:

- marido / esposa
- companheiros em união de facto
- Filhos biológicos ou adoptivos
- Pai / mãe
- Padrasto / madrasta
- Irmãos
- Avós
- Sogros
- Cunhados
- Genros / noras

Em todos os casos acima descritos é obrigatório o envio à TAP da cópia do Refund Notice, bilhete e documentos comprovativos, acima descritos, no mês de processamento do reembolso, por email para o Help Desk, com a keyword WAIVE no subject do e-mail.

Reembolsos voluntários

Compilámos uma série de exemplos para ajudar com o cálculo de reembolsos voluntários, quer envolvam tarifas sem ou com penalidade, em bilhetes por voar ou parcialmente voados. Os exemplos dados foram efetuados em Amadeus, mas a sua tradução para outros GDS é intuitiva. Descarregue o documento [AQUI](#).

Os utilizadores do GDS Amadeus passam a poder processar os reembolsos voluntários de bilhetes da TAP através do [Amadeus ATC Refund](#), uma ferramenta de cálculo de reembolso totalmente automatizada.

Eliminando o risco de erros e consequentemente o número de ADMs, em dois passos a ferramenta calcula os valores a reembolsar de tarifa e taxas, assim como verifica eventuais penalidades.

Notas

- De acordo com o Manual IATA - Passenger Air Tariff (PAT), as **taxas US/ZP e XF não são reembolsáveis em bilhetes não reembolsáveis**.
- No caso de bilhetes cujo reembolso tenha uma penalidade "before departure", as taxas são reembolsáveis. No mesmo tipo bilhete em caso de "after departure", estas taxas não são reembolsáveis.
- A TAP cobra uma taxa de serviço (**cancellation penalty CP**) de **EUR30.00 para todos os reembolsos** pedidos no GDS dentro das 24H após a sua emissão. **Esta taxa não é aplicável tratando-se de tarifas totalmente despenalizadas* (valor eff. 29JAN20)**.
Para um bilhete que tenha EMDs associados, será cobrada uma única taxa! Esta permissão das 24H só se aplica a bilhetes, pelo que cancelamentos apenas de EMD's seguem as regras aplicáveis (non ref na maioria).

- Os reembolsos nas 24 horas apenas se aplicam a bilhetes em que o passageiro não tenha sido no show!

*** O tarifário TAP, na Brand PLUS (CAT.16 - refunds) para as tarifas nos RBDs Y-/B-/M-/S- é Fully Refundable.**