



POLÍTICA DE REMARCAÇÃO E REEMBOLSO

Política N° DTSALES06
Implícita 15- Aug-2024

Linhas aérea de Angola o direito de efetuar alterações a este documento em qualquer altura.

ÍNDICE

1. POLÍTICA DETALHADA PARA REMARCAÇÕES	3
1.1. REGRAS GERAIS	3
1.2. TAXAS DE ALTERAÇÃO	4
1.3. CONDIÇÕES DE REPRICING	7
2. POLÍTICA DETALHADA PARA REEMBOLSOS.....	8
2.1. REGRAS GERAIS.....	8
2.2. TAXAS DE CANCELAMENTO	9
2.3. REEMBOLSO DE TAXAS	12
2.4. ISENÇÕES	12
3. POLÍTICA DETALHADA PARA REMARCAÇÃO E REEMBOLSO DE TARIFAS ESPECIAIS	13
3.1. DEFINIÇÃO	13
3.2. TAXAS DE ALTERAÇÃO.....	13
3.3. TAXAS DE CANCELAMENTO	14
4. ABUSOS E FRAUDE.....	15

1. POLÍTICA DETALHADA PARA REMARCAÇÕES

1.1. REGRAS GERAIS

- 1.1.1.** A remarcação será permitida de acordo com as regras tarifárias correspondentes do bilhete. Dependendo das regras da tarifa adquirida, poderá ser aplicada uma taxa de alteração.
- 1.1.2.** Remarcação refere-se à alteração de voo, data, rota e código de reserva.
- 1.1.3.** A remarcação só é permitida dentro da validade do bilhete, que é de um ano para voos internacionais/regionais e de seis meses para voos domésticos. O período de validade a contar a partir da data de emissão do bilhete ou da data do primeiro voo de ida, conforme aplicável (a menos que especificado de forma diferente nas regras tarifárias).

PARA ESCLARECIMENTO:

• Bilhetes totalmente não utilizados

Para voos internacionais/regionais - Um ano a contar a partir da data de emissão. Se o bilhete for reemitido para uma nova viagem dentro da sua validade, a validade do novo bilhete será de um ano contado a partir da data da reemissão.

» Exemplo 1 (para fins ilustrativos)

- Emissão original a 01JAN2024 para iniciar a viagem em 01MAR2024

Se não for utilizado, o bilhete poderá ser remarcado para começar a viajar até 01JAN2025.

- Primeira reemissão em 01AGO2024 para iniciar a viagem em 15DEZ2024

Se não for utilizado, o bilhete poderá ser remarcado para começar a viajar até 01AGO2025.

Para voos domésticos - O mesmo princípio aplica-se, no entanto, por seis meses.

• Bilhetes parcialmente utilizados

Para voos internacionais/regionais - Um ano a contar a partir da data do primeiro voo de ida, desde que a viagem tenha começado dentro de um ano a partir da data de emissão.

» Exemplo 2 (para fins ilustrativos)

Emissão original em 01JAN2024 com viagem iniciada em 01AGO2024

Se o voo de regresso não for utilizado, o bilhete poderá ser remarcado para viajar até 01AGO2025.

Para voos domésticos - O mesmo princípio aplica-se, no entanto, por seis meses.

- 1.1.4.** A remarcação de bilhetes deve ser feita através de reemissão. Para novos bilhetes emitidos após a introdução desta política, a revalidação não será mais permitida para alterações voluntárias. As taxas de alteração devem ser cobradas separadamente através de um EMD. Exceção para mercados não-BSP, nos quais as Agências de Viagens estão autorizadas a cobrar as taxas de alteração através de reemissão, utilizando a taxa OD.
- 1.1.5.** A remarcação deve ser feita antes do horário de partida do voo programado. A reemissão do bilhete e a emissão do EMD, se aplicável, devem ser concluídas até esse horário, e os bilhetes não podem ser deixados abertos para remarcação posterior.
- 1.1.6.** Sempre que uma remarcação for realizada após o horário de partida do voo programado, o passageiro será considerado No-Show. Uma taxa de no-show deve ser cobrada e as condições descritas em 1.2.4. serão aplicáveis.

- 1.1.7.** Em caso de No-Show, todos os coupons do bilhete não utilizados serão alterados para o status *Suspended* e todos os segmentos de voo subsequentes do itinerário serão cancelados. Essas ações serão processadas automaticamente pelo sistema após o horário de partida do voo.
- 1.1.8.** Os coupons do bilhete não podem ser utilizados fora de sequência.
- 1.1.9.** Alterações em produtos ou serviços adicionais devem ser tratadas de acordo com a política de cada produto e seus próprios termos e condições.

1.2. TAXAS DE ALTERAÇÃO

- 1.2.1.** As taxas de alteração aplicam-se por passageiro e por transação para adultos, crianças e bebês que ocupam um lugar. Bebês que não ocupam um lugar estão isentos destas taxas.
- 1.2.2.** As taxas de alteração aplicam-se por componente tarifário. Quando mais de um componente tarifário é alterado, apenas uma taxa será cobrada, sendo aplicável a taxa mais alta de todos os componentes tarifários alterados.

PARA ESCLARECIMENTO:

- **Bilhetes totalmente não utilizados**

- » *Exemplo 1 (para fins ilustrativos)*

- Bilhete não utilizado LAD/LIS/LAD com tarifas H/N combinadas. Se alterado o LAD/LIS:*

- Para LAD/LIS em H a taxa de rebooking é de USD100.00*

- Para LIS/LAD em N a taxa de rebooking é de USD200.00*

- Será cobrado USD100.00.*

- » *Exemplo 2 (para fins ilustrativos)*

- Bilhete não utilizado LAD/LIS/LAD com tarifas H/N combinadas. Se alterado o LAD/LIS e o LIS/LAD:*

- Para LAD/LIS em H a taxa de rebooking é de USD100.00*

- Para LIS/LAD em N a taxa de rebooking é de USD200.00*

- Será cobrado USD200.00.*

- **Bilhetes parcialmente utilizados**

- » *Exemplo 3 (para fins ilustrativos)*

- Bilhete JNB/X LAD/LIS/X LAD/JNB com tarifas corridas N/H combinadas, com viagem iniciada.*

- Se alterados os voos de regresso LIS/X LAD/JNB:*

- Para JNB/X LAD/LIS em N a taxa de rebooking é de USD200.00. (Percurso já voado)*

- Para LIS/X LAD/JNB em H a taxa de rebooking é de USD100.00*

- Será cobrado USD100.00.*

- » *Exemplo 4 (para fins ilustrativos)*

- Bilhete LAD/LIS/LAD com tarifas N/S combinadas, com viagem iniciada. Se alterado o voo de regresso LIS/LAD:*

- Para LAD/LIS em N a taxa de rebooking é de USD200.00. (Percurso já voado)*

- Para LIS/LAD em S a alteração é gratuita*

- Não será cobrada qualquer taxa.*

- 1.2.3.** As taxas de rebooking não se aplicam em caso de upgrade de cabine para o mesmo voo e data. No entanto, a diferença de tarifa e quaisquer taxas ou sobretaxas aplicáveis devem ser cobradas.

Especificamente para vendas directas da TAAG, como esta acção não está totalmente automatizada pelo sistema, a isenção da taxa de remarcação necessita de ser realizada manualmente por um Supervisor após o repricing do bilhete.

- 1.2.4.** Em caso de No-Show, se a tarifa tiver uma taxa de remarcação, apenas uma taxa será cobrada (taxa de rebooking ou taxa de no-show), a que for de valor superior.
As mesmas regras e processos descritos em 1.2.2. serão aplicáveis.

PARA ESCLARECIMENTO:

• **Bilhetes totalmente não utilizados**

» Exemplo 1 (para fins ilustrativos)

Bilhete não utilizado LAD/LIS/LAD com tarifas H/N combinadas. Se No-show no LAD/LIS:

- Para LAD/LIS em H a taxa de rebooking é de USD100.00 e a taxa de no-show é de USD250.00

- Para LIS/LAD em N a taxa de rebooking é de USD200.00

Será cobrado USD250.00.

• **Bilhetes parcialmente utilizados**

» Exemplo 2 (para fins ilustrativos)

Bilhete LAD/LIS/LAD com tarifas N/S combinadas, com viagem iniciada. Se No-show no voo de regresso LIS/LAD:

- Para LAD/LIS em N a taxa de rebooking é de USD200.00. (Percurso já voado)

- Para LIS/LAD em S a alteração é gratuita e a taxa de no-show é de USD250.00

Será cobrado USD250.00.

- 1.2.5.** As taxas de alteração são aplicadas de acordo com o destino, a cabine e a fare family. As taxas devem ser aplicadas de acordo com as tabelas que se seguem (a menos que especificado de forma diferente nas regras tarifárias):

VOOS INTERNACIONAIS FORA DE ÁFRICA (DE/PARA OU VIA LUANDA)				
CABINE	FARE FAMILY	RBD	TAXAS DE ALTERAÇÃO (USD)	
			REBOOKING	NO-SHOW
PRIMEIRA	DELUXE	F	GRATUITO	250.00
	EXECUTIVA	FLEXI	C	
CLASSIC		D	150.00	
	Z			
ECONÓMICA	FLEXI	Y	GRATUITO	
		S		
	CLASSIC	B	100.00	
		L		
		M		
	BASIC	H	150.00	
		Q		
		K		
	SAVER	X	200.00	
		T		
U				
		N		

Tabela 1. Taxas de alteração para voos internacionais fora de África (de/para ou via Luanda), por cabine, fare family e RBD

VOOS REGIONAIS DENTRO DE ÁFRICA (DE/PARA OU VIA LUANDA)				
CABINE	FARE FAMILY	RBD	TAXAS DE ALTERAÇÃO (USD)	
			REBOOKING	NO-SHOW
PRIMEIRA	DELUXE	F	GRATUITO	150.00
EXECUTIVA	FLEXI	C	GRATUITO	
	CLASSIC	D	100.00	
Z		100.00		
ECONÓMICA	FLEXI	Y	GRATUITO	
		S	GRATUITO	
	CLASSIC	B	50.00	
		L		
		M		
		H		
	BASIC	Q	100.00	
		K		
		X		
SAVER	N	150.00		

Tabela 2. Taxas de alteração para voos regionais dentro de África (de/para ou via Luanda), por cabine, fare family e RBD

VOOS DOMÉSTICOS				
CABINE	FARE FAMILY	RBD	TAXAS DE ALTERAÇÃO (USD)	
			REBOOKING	NO-SHOW
EXECUTIVA	FLEXI	C	GRATUITO	50.00
	CLASSIC	D	50.00	
ECONOMY	FLEXI	Y	FREE	
		S	FREE	
	CLASSIC	B	40.00	
		L		
		M		
H	40.00			

Tabela 3. Taxas de alteração para voos domésticos, por cabine, fare family e RBD

VOOS CABINDA				
CABINE	FARE FAMILY	RBD	TAXAS DE ALTERAÇÃO (USD)	
			REBOOKING	NO-SHOW
EXECUTIVA	FLEXI	C	GRATUITO	50.00
	CLASSIC	D	50.00	
ECONOMY	FLEXI	Y	40.00	

Tabela 4. Taxas de alteração para voos da rota de Cabinda, por cabine, fare family e RBD

1.2.6. As taxas descritas em 1.2.5 serão convertidas para a taxa de câmbio em vigor na data da remarcação, do preço fixo em USD para a moeda local no BSR (Bankers Selling Rate).

1.3. CONDIÇÕES DE REPRICING

- 1.3.1.** Em caso de remarcação, as alterações dos bilhetes devem ser feitas em valor de tarifa igual ou superior ao do bilhete anterior.
- 1.3.2.** No caso de uma alteração resultar em uma tarifa, taxas ou sobretaxas de valor inferior ao do bilhete anterior, não será efectuado crédito/reembolso do valor residual. Todas as disposições das regras da nova tarifa devem ser cumpridas.
- 1.3.3.** Alterações antes da utilização do voo/sector de ida (bilhetes totalmente não utilizados) estarão sujeitas a qualquer diferença tarifária aplicável à nova data de viagem. As tarifas devem ser recalculadas a partir do ponto de origem utilizando as tarifas em vigor na data da reemissão. Quaisquer taxas ou sobretaxas adicionais devem ser actualizadas e cobradas.
- 1.3.4.** Alterações após a utilização do voo/sector de ida (bilhetes parcialmente utilizados) estarão sujeitas a qualquer diferença tarifária aplicável considerando a data histórica de viagem do voo/sector de ida voado. As tarifas devem ser recalculadas a partir do ponto de origem utilizando as tarifas em vigor na data original da emissão.
- 1.3.5.** No caso de um componente tarifário não alterável ser combinado com um componente tarifário alterável, apenas o componente tarifário alterável pode ser alterado.
- 1.3.6.** O rerouting é permitido desde que as condições descritas de 1.3.1 a 1.3.5 sejam cumpridas. No entanto, no caso de rerouting antes da utilização do voo/sector de ida (bilhetes totalmente não utilizados), o ponto de partida original ou alternativo deve estar localizado dentro do mesmo país.
Excepção para Portugal e Espanha, que serão considerados como o mesmo país.

PARA ESCLARECIMENTO:

• Bilhetes totalmente não utilizados

» *Exemplo 1 (para fins ilustrativos)*

Alteração de rota para um bilhete não utilizado CPT/LAD/CPT:

- Para JNB/LAD/JNB

Rerouting é permitido.

- Para LAD/JNB/LAD

Rerouting não é permitido.

2. POLÍTICA DETALHADA PARA REEMBOLSOS

2.1. REGRAS GERAIS

- 2.1.1.** Os reembolsos serão processados de acordo com as regras tarifárias correspondentes. Existem tarifas reembolsáveis e tarifas não-reembolsáveis, que podem ser combinadas. Dependendo das regras da tarifa adquirida, poderá ser aplicada uma taxa de cancelamento, que será deduzida do valor do bilhete.
- 2.1.2.** Os reembolsos devem ser tratados pela Loja de Vendas emissora ou pela Agência de Viagens, conforme aplicável, e devem ser processados conforme o método de pagamento original. Especificamente para vendas diretas da TAAG em Angola, todos os pedidos de reembolso devem ser endereçados e processados pelo Departamento de Finanças da Sede - Secção de Reembolsos.
- 2.1.3.** Os reembolsos só são permitidos dentro da validade do bilhete, que é de um ano para voos internacionais/regionais e de seis meses para voos domésticos. O período de validade começa a contar a partir da data de emissão do bilhete ou da data do primeiro voo de ida, conforme aplicável (a menos que especificado de forma diferente nas regras tarifárias).

PARA ESCLARECIMENTO:

• Bilhetes totalmente não utilizados

Para voos internacionais/regionais - Um ano a contar a partir da data de emissão. Se o bilhete for reemitido para uma nova viagem dentro da sua validade, a validade do novo bilhete será de um ano contado a partir da data da reemissão.

» Exemplo 1 (para fins ilustrativos)

- Emissão original a 01JAN2024 para iniciar a viagem em 01MAR2024

Se não for utilizado e a tarifa é reembolsável, o bilhete será válido para reembolso até 01JAN2025.

- Primeira reemissão em 01AGO2024 para iniciar a viagem em 15DEZ2024

Se não for utilizado e a tarifa é reembolsável, o bilhete será válido para reembolso até 01AGO2025.

Para voos domésticos - O mesmo princípio aplica-se, no entanto, por seis meses.

• Bilhetes parcialmente utilizados

Para voos internacionais/regionais - Um ano a contar a partir da data do primeiro voo de ida, desde que a viagem tenha começado dentro de um ano a partir da data de emissão.

» Exemplo 2 (para fins ilustrativos)

Emissão original em 01JAN2024 com viagem iniciada em 01AGO2024

Se o voo de regresso não for utilizado e a tarifa é reembolsável, o bilhete será válido para reembolso até 01AGO2025.

Para voos domésticos - O mesmo princípio aplica-se, no entanto, por seis meses.

- 2.1.4.** As regras de reembolso aplicam-se por componente tarifário. Ao combinar tarifas reembolsáveis com tarifas não-reembolsáveis:

a) o valor pago em cada componente tarifário reembolsável é reembolsado.

- b) o valor pago em cada componente tarifário não reembolsável não será reembolsado.
- c) cobrar a soma das taxas de cancelamento de todos os componentes tarifários cancelados.

PARA ESCLARECIMENTO:

• Bilhetes totalmente não utilizados

» *Exemplo 1 (para fins ilustrativos)*

Processo de reembolso de um bilhete não utilizado LAD/LIS/LAD com tarifas H/N combinadas:

- LAD/LIS em H é reembolsável e a taxa de cancelamento é de USD150.00

- LIS/LAD em N não é reembolsável

O reembolso será o valor do componente tarifário LAD/LIS menos USD150.00.

» *Exemplo 2 (para fins ilustrativos)*

Processo de reembolso de um bilhete não utilizado LAD/LIS/LAD com tarifas H/Q combinadas:

- LAD/LIS em H é reembolsável e a taxa de reembolso é de USD150.00

- LIS/LAD em Q é reembolsável e a taxa de reembolso é de USD200.00

O reembolso será o valor total da tarifa total menos USD350.00.

• Bilhetes parcialmente utilizados

» *Exemplo 3 (para fins ilustrativos)*

Processo de reembolso de um bilhete LAD/LIS/LAD com tarifas N/S combinadas, com viagem iniciada:

- LAD/LIS em N não é reembolsável. (Percurso já voado)

- LIS/LAD em S é reembolsável e a taxa de reembolso é de USD100.00

O reembolso será o valor do componente tarifário LIS/LAD menos USD100.00.

- 2.1.5.** Após a utilização do voo/sector de ida, as regras tarifárias do bilhete original serão aplicadas. No caso de reemissão/troca subsequente de qualquer tarifa não-reembolsável, o bilhete original permanecerá não-reembolsável.
- 2.1.6.** Quaisquer taxas de rebooking ou de no-show pagas antes da solicitação do reembolso não são reembolsáveis.
- 2.1.7.** As regulamentações nacionais podem sobrepor-se a esta política. Excepções e procedimentos de um mercado específico devem ser encaminhados e aprovados pelo Departamento das Finanças da Sede.
- 2.1.8.** Os reembolsos de produtos ou serviços adicionais devem ser tratados de acordo com a política de cada produto e seus próprios termos e condições.

2.2. TAXAS DE CANCELAMENTO

- 2.2.1.** As taxas de cancelamento aplicam-se por passageiro para adultos, crianças e bebés que ocupam um lugar. Bebés que não ocupam um lugar estão isentos destas taxas.
- 2.2.2.** As taxas de cancelamento aplicam-se por componente tarifário para tarifas reembolsáveis, conforme as regras e o processo descritos em 2.1.4., no qual será cobrada a soma das taxas de cancelamento de todos os componentes tarifários cancelados.
- 1.2.7.** Em caso de No-Show, se a tarifa tiver uma taxa de cancelamento, apenas uma taxa será cobrada (taxa de cancelamento ou taxa de no-show), a que for de valor superior. As mesmas regras e processos descritos em 2.1.4. serão aplicáveis.

PARA ESCLARECIMENTO:**• Bilhetes totalmente não utilizados**

» Exemplo 1 (para fins ilustrativos)

Processo de reembolso de um bilhete não utilizado LAD/LIS/LAD com tarifas H/Q combinadas, depois de No-show no LAD/LIS:

- LAD/LIS em H é reembolsável, a taxa de cancelamento é de USD150.00 e a taxa de no-show é de USD250.00

- LIS/LAD em Q é reembolsável e a taxa de cancelamento é de USD200.00

O reembolso será o valor total da tarifa menos USD450.00.

• Bilhetes parcialmente utilizados

» Exemplo 2 (para fins ilustrativos)

Processo de reembolso de um bilhete LAD/LIS/LAD com tarifas N/S combinadas, com viagem iniciada, depois de No-show no LIS/LAD:

- LAD/LIS em N não é reembolsável. (Percurso já voado)

- LIS/LAD em S é reembolsável, a taxa de cancelamento é de USD100.00 e a taxa de no-show é de USD250.00

O reembolso será o valor do componente tarifário LIS/LAD menos USD250.00.

2.2.3. As taxas de cancelamento são aplicadas de acordo com o destino, a cabine e a fare family. As taxas devem ser aplicadas de acordo com as tabelas que se seguem (a menos que especificado de forma diferente nas regras tarifárias):

VOOS INTERNACIONAIS FORA DE ÁFRICA (DE/PARA OU VIA LUANDA)					
CABINE	FARE FAMILY	RBD	TAXAS DE CANCELAMENTO (USD) - REEMBOLSO		
			ANTES PARTIDA	DEPOIS PARTIDA	NO-SHOW*
PRIMEIRA	DELUXE	F	150.00	150.00	250.00
	EXECUTIVA	FLEXI	C	150.00	
CLASSIC		D	200.00	200.00	
	Z				
ECONÓMICA	FLEXI	Y	100.00	100.00	
		S			
	CLASSIC	B	150.00	Não-reembolsável*	
		L			
		M			
		H			
	BASIC	Q	200.00	Não-reembolsável*	
		K			
		X			
		T			
SAVER	U	Não-reembolsável*	Não-reembolsável*	Não aplicável*	
	N				

Tabela 5. Taxas de cancelamento para voos internacionais fora de África (de/para ou via Luanda), por cabine, fare family e RBD

VOOS COM PARTIDA DO BRASIL					
CABINE	FARE FAMILY	RBD	TAXAS DE CANCELAMENTO (USD) - REEMBOLSO		
			ANTES PARTIDA	DEPOIS PARTIDA	NO-SHOW*
PRIMEIRA	DELUXE	F	150.00	150.00	250.00
	FLEXI	C	150.00	150.00	
EXECUTIVA	CLASSIC	D	200.00	200.00	
		Z			
ECONÓMICA	FLEXI	Y	100.00	100.00	
		S			
	CLASSIC	B	150.00	150.00	
		L			
		M			
		H			
	BASIC	Q	200.00	200.00	
		K			
		X			
		T			
SAVER	U	250.00	250.00		
	N				

Tabela 6. Taxas de cancelamento para voos com partida do Brasil, por cabine, fare family e RBD

VOOS REGIONAIS DENTRO DE ÁFRICA (DE/PARA OU VIA LUANDA)					
CABINE	FARE FAMILY	RBD	TAXAS DE CANCELAMENTO (USD) - REEMBOLSO		
			ANTES PARTIDA	DEPOIS PARTIDA	NO-SHOW*
PRIMEIRA	DELUXE	F	100.00	100.00	150.00
	FLEXI	C	100.00	100.00	
EXECUTIVA	CLASSIC	D	150.00	150.00	
		Z			
ECONÓMICA	FLEXI	Y	50.00	50.00	
		S			
	CLASSIC	B	100.00	Não-reembolsável*	
		L			
		M			
		H			
	BASIC	Q	150.00	Não-reembolsável*	
		K			
		X			
	SAVER	N	Não-reembolsável*	Não-reembolsável*	Não aplicável*

Tabela 7. Taxas de cancelamento para voos regionais dentro de África (de/para ou via Luanda), por cabine, fare family e RBD

VOOS DOMÉSTICOS					
CABINE	FARE FAMILY	RBD	TAXAS DE CANCELAMENTO (USD) - REEMBOLSO		
			ANTES PARTIDA	DEPOIS PARTIDA	NO-SHOW*
EXECUTIVA	FLEXI	C	40.00	40.00	50.00
	CLASSIC	D	50.00	50.00	
ECONOMY	FLEXI	Y	40.00	40.00	50.00
		S			
	CLASSIC	B	Não-reembolsável*	Não-reembolsável*	Não aplicável*
		L			
		M			
	H				

Table 8. Taxas de cancelamento para voos domésticos, por cabine, fare family e RBD

* Taxas de no-show apenas aplicáveis a tarifas/componentes tarifários reembolsáveis

2.2.4. As taxas descritas em 2.2.4. serão convertidas para a taxa de câmbio em vigor na data de processamento do reembolso, do preço fixo em USD para a moeda local no BSR (Bankers Selling Rate).

2.3. REEMBOLSO DE TAXAS

2.3.1. Todas as taxas governamentais não utilizadas serão reembolsáveis, se aplicável.

2.3.2. Nas tarifas não reembolsáveis, a YR/YQ e outras sobretaxas não são reembolsáveis. Ao combinar tarifas não-reembolsáveis com tarifas reembolsáveis, as regras descritas em 2.1.4. serão aplicadas para o reembolso da YQ/YR.

2.3.3. Nas tarifas reembolsáveis, a YR/YQ e outras sobretaxas poderão ser utilizadas para cobrir possíveis valores residuais resultantes das taxas de cancelamento superiores ao valor da tarifa.

2.4. ISENÇÕES

2.4.1. Bilhetes não-reembolsáveis e taxas de cancelamento de bilhetes reembolsáveis serão revogados em caso de óbito do passageiro ou de um membro da sua família directa. Um atestado de óbito válido deve ser apresentado como prova quando o reembolso for solicitado. Cônjuge, ascendentes ou descendentes podem solicitar o reembolso com prova de parentesco com o falecido.

2.4.2. As Agências de Viagens devem enviar um pedido por e-mail para o Departamento de Finanças da Sede ou para o Escritório de Vendas mais próximo na sua área para aprovação e orientação do reembolso.

2.4.3. Em caso de doença ou tratamento médico muito graves do passageiro ou de um membro da sua família directa, uma revogação excepcional poderá ser aplicada, semelhante ao descrito em 2.4.1. Uma exposição por e-mail, acompanhada de um atestado médico válido como prova, deve ser enviado ao Departamento Comercial da Sede e aprovado pelo Director de Vendas & Distribuição.

3. POLÍTICA DETALHADA PARA REMARCAÇÃO E REEMBOLSO DE TARIFAS ESPECIAIS

3.1. DEFINIÇÃO

3.1.1. Uma Classe ou um RBD de uma Tarifa Especial representa o código utilizado pela TAAG para diferenciar determinado tipo de tarifas disponíveis nos voos. Estas tarifas são implementadas para atender às diversas necessidades e preferências dos passageiros, simultaneamente alinhadas com as estratégias comerciais da companhia. Estas tarifas podem incluir regras, restrições, benefícios e estruturas de preços diferenciadas.

3.1.2. Para a TAAG, as Tarifas Especiais incluem as seguintes categorias:

- a) Promoção
- b) Grupos
- c) Frequent Flyer/Passageiro Frequente

3.2. TAXAS DE ALTERAÇÃO

3.2.1. As taxas de alteração são aplicadas de acordo com o destino, a cabine e RBD. As taxas devem ser aplicadas de acordo com as tabelas que se seguem (a menos que especificado de forma diferente nas regras tarifárias):

VOOS INTERNACIONAIS FORA DE ÁFRICA (DE/PARA OU VIA LUANDA)				
TARIFA ESPECIAL DEFINIÇÃO	CABINE	RBD	TAXAS DE ALTERAÇÃO (USD)	
			REBOOKING	NO-SHOW
PROMOÇÃO	EXECUTIVA	G	200.00 ou Não-alterável	250.00 ou Não-alterável
	ECONÓMICA	W		
GRUPOS**	ECONÓMICA	E	Depende da antecedência**	Não aplicável*
FREQUENT FLYER	PRIMEIRA	A	Gratuito	Não aplicável*
	EXECUTIVA	I	150.00	
	ECONÓMICA	O	100.00	

Tabela 9. Taxas de alteração para voos internacionais fora de África (de/para ou via Luanda), por tarifa especial, cabine e RBD

VOOS REGIONAIS DENTRO DE ÁFRICA (DE/PARA OU VIA LUANDA)				
TARIFA ESPECIAL DEFINIÇÃO	CABINE	RBD	TAXAS DE ALTERAÇÃO (USD)	
			REBOOKING	NO-SHOW
PROMOÇÃO	EXECUTIVA	G	150.00 ou Não-alterável	150.00 ou Não-alterável
	ECONÓMICA	W		
GRUPOS**	ECONÓMICA	E	Depende da antecedência**	Não aplicável*
FREQUENT FLYER	PRIMEIRA	A	GRATUITO	Não aplicável*
	EXECUTIVA	I	100.00	
	ECONÓMICA	O	50.00	

Tabela 10. Taxas de alteração para voos regionais dentro de África (de/para ou via Luanda), por tarifa especial, cabine e RBD

VOOS DOMÉSTICOS				
TARIFA ESPECIAL DEFINIÇÃO	CABINE	RBD	TAXAS DE ALTERAÇÃO (USD)	
			REBOOKING	NO-SHOW
PROMOÇÃO	EXECUTIVA	G	50.00 ou Não-alterável	50.00 ou Não-alterável
	ECONÓMICA	W		
GRUPOS**	ECONÓMICA	E	Depende da antecedência**	Não aplicável*
FREQUENT FLYER	EXECUTIVA	I	50.00	Não aplicável*
	ECONÓMICA	O	40.00	

Tabela 11. Taxas de alteração para voos domésticos, por tarifa especial, cabine e RBD

* Taxas de no-show apenas aplicáveis a tarifas/componentes tarifários reembolsáveis

** Consultar mais detalhes na Política de Grupos nº DTAANC03

3.2.2. As taxas descritas em 3.2.1. serão convertidas para a taxa de câmbio em vigor na data da remarcação, do preço fixo em USD para a moeda local no BSR (Bankers Selling Rate).

3.3. TAXAS DE CANCELAMENTO

3.3.1. As taxas de cancelamento são aplicadas de acordo com o destino, a cabine e RBD. As taxas devem ser aplicadas de acordo com as tabelas que se seguem (a menos que especificado de forma diferente nas regras tarifárias):

VOOS INTERNACIONAIS FORA DE ÁFRICA (DE/PARA OU VIA LUANDA)					
TARIFA ESPECIAL DEFINIÇÃO	CABINE	RBD	TAXAS DE CANCELAMENTO (USD) - REEMBOLSO		
			ANTES PARTIDA	DEPOIS PARTIDA	NO-SHOW*
PROMOÇÃO	EXECUTIVA	G	Não-reembolsável* Brasil 300.00	Não-reembolsável* Brasil 300.00	Não aplicável* Brasil 300.00
	ECONÓMICA	W			
GRUPOS**	ECONÓMICA	E	Não-reembolsável*	Não-reembolsável*	Não aplicável*
FREQUENT FLYER	PRIMEIRA	A	150.00	150.00	Não aplicável*
	EXECUTIVA	I	200.00	200.00	
	ECONÓMICA	O	150.00	150.00	

Tabela 12. Taxas de cancelamento para voos internacionais fora de África (de/para ou via Luanda), por tarifa especial, cabine e RBD

VOOS REGIONAIS DENTRO DE ÁFRICA (DE/PARA OU VIA LUANDA)					
TARIFA ESPECIAL DEFINIÇÃO	CABINE	RBD	TAXAS DE CANCELAMENTO (USD) - REEMBOLSO		
			ANTES PARTIDA	DEPOIS PARTIDA	NO-SHOW*
PROMOÇÃO	EXECUTIVA	G	Não-rembolsável*	Não-rembolsável*	Não aplicável*
	ECONÓMICA	W			
GRUPOS**	ECONÓMICA	E	Não-rembolsável*	Não-rembolsável*	Não aplicável*
FREQUENT FLYER	PRIMEIRA	A	100.00	100.00	Não aplicável*
	EXECUTIVA	I	150.00	150.00	
	ECONÓMICA	O	100.00	100.00	

Tabela 13. Taxas de cancelamento para voos regionais dentro de África (de/para ou via Luanda), por tarifa especial, cabine e RBD

VOOS DOMÉSTICOS					
TARIFA ESPECIAL DEFINIÇÃO	CABIN	RBD	TAXAS DE CANCELAMENTO (USD) - REEMBOLSO		
			ANTES PARTIDA	DEPOIS PARTIDA	NO-SHOW*
PROMOÇÃO	EXECUTIVA	G	Não-rembolsável*	Não-rembolsável*	Não aplicável*
	ECONÓMICA	W			
GRUPOS**	ECONÓMICA	E	Não-rembolsável*	Não-rembolsável*	Não aplicável*
FREQUENT FLYER	EXECUTIVA	I	50.00	50.00	Não aplicável*
	ECONÓMICA	O	40.00	40.00	

Tabela 14. Taxas de alteração para voos domésticos, por tarifa especial, cabine e RBD

* Taxas de no-show apenas aplicáveis a tarifas/componentes tarifários reembolsáveis

** Consultar mais detalhes na Política de Grupos nº DTAANC03

3.3.2. As taxas descritas em 3.3.1. serão convertidas para a taxa de câmbio em vigor na data de processamento do reembolso, do preço fixo em USD para a moeda local no BSR (Bankers Selling Rate).

4. ABUSOS E FRAUDE

O incumprimento das regras e procedimentos definidos nesta política ficará sujeito a sanções ou à aplicação de um ADM no caso das Agências de Viagens.

END