

Prezados parceiros,

Informamos que, a partir de 10/03/2026, entram em vigor mudanças na política de no-show da Air France KLM para emissões realizadas no Brasil, incluindo voos de qualquer origem, **inclusive com origem Brasil.**

#### **O que é No-Show?**

Considera-se no-show quando um passageiro não comparece para embarcar em um voo reservado, sem realizar o cancelamento ou remarcação prévia. **Tanto para os voos de ida quanto os voos de retorno.**

#### **Política Air France KLM:**

- Em casos de no-show, a utilização dos trechos subsequentes do bilhete pode ser automaticamente cancelada.
- Tarifas que possuem restrição de no-show não permitem remarcação após a data original da viagem, **tanto para voos de ida quanto para voos de retorno.**
- A aplicação destas regras é independente da origem ou destino do bilhete, sendo obrigatório verificar sempre a regra tarifária antes da emissão. Inclusive tarifas Branded Fares **Flex** podem conter restrição de no-show.

#### **Orientações às Agências:**

- Reforcem junto aos clientes a importância de comunicar qualquer alteração de planos antes do fechamento do check-in do voo. O horário do check-in pode variar de acordo com cada voo. Sugerimos que seja tratado com no mínimo 1h30m de antecedência.
- Em caso de dúvidas, entrem em contato com nosso suporte dedicado a agências de viagens (Indoor Sales).
- Para bilhetes emitidos no NDC, é igualmente obrigatório o cumprimento das regras de no-show.
- Em caso de problemas técnicos para alteração ou cancelamento de reservas no NDC, acessem nosso suporte disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, seguindo as instruções abaixo:
  1. Acesse: [www.afkl.biz](http://www.afkl.biz)
  2. Clique em: Apoio > NDC > Apoio Comercial NDC > NDC CHAT
  3. Faça login na área segura do site. Caso ainda não possua cadastro, basta informar nome, e-mail corporativo e número IATA.
  4. Após login, um código de acesso será enviado para seu e-mail. Utilize-o para finalizar o acesso.
  5. Na área segura, clique em NDC Support e escolha:
    - **NDC CHAT:** Balão de chat no canto inferior direito da tela
    - Formulários (Click here to find the applicable NDC support form)

### Informações adicionais:

- Para Bilhetes emitidos até 09/03/2026, com [origem inicial da viagem no Brasil](#), poderão ser modificados mesmo que a data do voo já tenha ocorrido, mas desde que a reserva tenha sido cancelada previamente. Uma vez reemitido, o novo bilhete terá que respeitar as regras atuais deste comunicado.
- Para bilhetes emitidos com [origem inicial da viagem fora do Brasil](#), as regras de no-show já eram aplicadas de acordo com a tarifa adquirida. Não há nenhuma flexibilidade em caso de no-show nesta situação.
- Reservas com voos cancelados próximos à data e horário originalmente previstos, mesmo que o passageiro tenha sido reacomodado diretamente pela companhia aérea, **não serão consideradas no-show** caso não seja possível efetuar o cancelamento dos voos na reserva. Nestes casos, siga as orientações abaixo:
  - **Atenção, caso a reacomodação e reemissão tenha sido efetuada pelo emissor do bilhete, as regras de no-show se aplicam.**
  - Remarque o bilhete conforme as instruções para remarcação involuntária, inserindo no endosso a informação do voo cancelado.
  - Solicite reembolso integral, ou parcial (caso parte do bilhete já tenha sido utilizada), via BSP Link, informando no campo de observações que se trata de reembolso devido ao cancelamento do: voo/data.
  - Efetue o cancelamento dos voos futuros que não serão utilizados.
  - Para reservas feitas via NDC, siga os procedimentos de suporte NDC em caso de problemas técnicos.
- [Abaixo um exemplo de regra de no-show comum nas tarifas com esta restrição:](#)

CHANGES NOT PERMITTED IN CASE OF NO-SHOW.

NOTE -

```

// BEFORE OUTBOUND DEPARTURE //
// NO SHOW //
IN THE EVENT OF NO SHOW - WHEN CHANGES ARE
REQUESTED AFTER DEPARTURE OF THE ORIGINALLY
SCHEDULED FLIGHT - CHANGES ARE NOT PERMITTED AND
CANCELLATION RULES SHALL APPLY

```

- Este exemplo traz a regra de uma tarifa flex, qual informa que em caso de no-show (não cancelamento da reserva antes do voo), não é permitido alterar o bilhete, e as condições de reembolso devem ser aplicadas.
- [Abaixo a regra de reembolso \(cancelamento\) da mesma tarifa exemplo acima](#)

CANCELLATIONS

BEFORE DEPARTURE

CANCELLATIONS PERMITTED FOR CANCEL.

NOTE -

/////

// BEFORE OUTBOUND DEPARTURE //

(continua na próxima página)

////

THE WHOLLY UNUSED TICKET IS REFUNDABLE  
REFUND MUST BE REQUESTED BEFORE DEPARTURE OF THE  
ORIGINALLY SCHEDULED FLIGHT.

// NO SHOW //

TICKET IS NON REFUNDABLE IF THE REFUND REQUEST IS  
MADE AFTER DEPARTURE OF THE ORIGINALLY SCHEDULED  
FLIGHT.

- Esta regra informa que o reembolso desta tarifa é permitido. Não há valor de multa aplicável por se tratar de tarifa flex, porém indica que o reembolso precisa ser solicitado antes da partida do voo. Porém, desde que a reserva seja cancelada antecipadamente conforme instruções anteriores, o reembolso poderá ser solicitado até no máximo o mesmo dia do voo, mesmo após o horário de partida.
- Demais motivos de força maior tais como: passageiros que não puderam embarcar por motivo médico ocorrido nas 24 horas anteriores ao voo, falecimento de familiar direto ou acompanhante de viagem, falta de visto para o destino, devem ser encaminhadas para análise da equipe de suporte (Indoor Sales), com a devida documentação comprobatória.