



## FORMULÁRIO DE PEDIDO DE REEMBOLSO

### DADOS DO BENEFICIÁRIO

NOME:

DATA DE NASCIMENTO:

ENDEREÇO:

TELEFONE:

EMAIL:

Caso o beneficiário não seja o titular do bilhete, favor informar o titular:

### MOTIVO DE CANCELAMENTO

Doença

Morte

Óbito

Atraso

Desistência

Outros \_\_\_\_\_

### DADOS BANCÁRIOS PARA O REEMBOLSO

NOME DO TITULAR DA CONTA:

NOME DO BANCO:

IBAN:

Tomei conhecimento da política de cancelamento e reembolso vigente na empresa e concordo com as condições.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Passageiro

### A SER PREENCHIDO PELO TERMINAL

VIAGEM:

DATA DE VIAGEM:

DATA DE EMISSÃO DO BILHETE:

BILHETE No.:

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Operador de Caixa

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Coordenador de Vendas



## **POLÍTICA DE CANCELAMENTO E REEMBOLSO**

1. É permitido o cancelamento antes ou depois da viagem não realizada;
2. É permitido a alteração de viagem para outro dia, com embarcação disponível;
3. O bilhete de passagem tem uma validade de 30 dias;
4. O prazo limite de reembolso é de 3 meses, após emissão do bilhete;
5. Para o reembolso devido a um cancelamento antes da viagem, cobra-se uma taxa de 20% do valor do bilhete de passagem;
6. Para o reembolso devido a um cancelamento depois da viagem, cobra-se uma taxa de 30% do valor do bilhete de passagem;
7. Toda alteração de viagem solicitada antes da viagem ocorrer não será cobrada taxa alguma;
8. Toda alteração de viagem solicitada depois da viagem ocorrer, será cobrada uma taxa administrativa no valor de AKZ 2.000,00;
9. O prazo limite de solicitação de reembolso é de 96 horas, a partir da data de emissão do bilhete;
10. Os bilhetes são reembolsados no local onde foram emitidos;
11. Bilhetes pagos por entidades do estado, e não só, devem ser solicitados e reembolsados às entidades que efectuaram os pagamentos;
12. Existem bilhetes que não permitem o reembolso (bilhetes promocionais);
13. O reembolso só pode ser efectuado ao próprio passageiro, salvo quando se trata de crianças, idosos, e pessoas com debilidades físicas;
14. No caso de pagamentos de bilhetes efectuados para terceiros, deve ser apresentado um extracto do pagamento feito, para que os valores possam ser transferidos na conta da pessoa que pagou;
15. Para o reembolso dos bilhetes devem apresentar: bilhete de passagem, IBAN, Cópia do Passaporte ou Bilhete de Identidade.