

Informações

❖ Contato para realizar disputa:

- Representante legal: ANDRE LUIS FONSECA SERGIO
- E-mail: juridico.br@parana / andre@approvedlegal.com.br
- Av. Paulista, 726m conjunto 1207, G 94 / CEP 01310-100, Bela Vista, Estado de São Paulo (SP)

❖ Contato para envio de faturas:

- Call Center: paranairbrasil@summerwindlatam.com (+551130425084)
- pjlopezlazaro@summerwindlatam.com (+55 11 94212-5001)

❖ Logo/placa/código/nome da CIA:

- ZP / 445
- COMPAÑÍA DE AVIACIÓN PARAGUAYA SOCIEDAD ANÓNIMA LINEAS AÉREAS

❖ Classes e cabines carregadas no provedor

A / O / Q N / L / M / K / H B / Y

❖ Placa/Código da CIA:

ZP / 445

❖ Meio de pagamentos aceitos e possibilidades de meio de pagamento combinado (cartão de crédito+dinheiro)

CASH. Nas próximas semanas os cartões de crédito serão ativados

❖ Parcelamento:

Pode ser pago em parcelas. Ele estará ativo nas próximas semanas

❖ Condições de comissão:

- A comissão para você 4% BSP
- As vendas via Hahn Air não serão levadas em consideração para um aumento de comissão no futuro.

❖ Contato para problemas de operações:

- atencionalcliente@paranair.com

- Call Center : paranairbrasil@summerwindlatam.com (+551130425084)
Horário de funcionamento: 24/7 Quando não feito em português,
atendimento em inglês ou espanhol.

- ❖ Procedimento da CIA para agência de viagens (Emissão, reemissão) (através site, manual, GDS, etc.)

Os bilhetes da PARANAIR podem ser emitidos pela Amadeus, Sabre e Travelport com a placa ZP / 445. Se você usar o sistema Amadeus, você terá que cobrar as comissões manualmente em troca do Sabre, elas serão carregadas automaticamente. No caso de haver um problema com a Amadeus no momento da cobrança da comissão de um bilhete (porque você esqueceu de cobrar a comissão) ou PARANAIR cometeu um erro ao efetuar o pagamento. A conciliação desse bilhete será realizada pela ADM.

- ❖ Contato para tratar sobre reembolsos, débitos e RFIs:

Call Center : paranairbrasil@summerwindlatam.com (+551130425084)
Horário de funcionamento: 24/7 Quando não feito em português,
atendimento em inglês ou espanhol.

- ❖ Confrontado com a reprogramação alternativa enviado pela CIA. É a agência que deve reeditar / revalidação ou a CIA?

Quando isso acontece, a empresa deve apresentar uma declaração ao relatório sobre a política de proteção / reprogramação e agências alternativas. No mesmo código e / ou IATA RESO para ser usado para reemissão é indicado.

- ❖ Que linha de cada GDS reescalamentos aparecer?

Amadeus deve ser o Sabre Categoria 7 e 5 e 6 (dependendo da data da proximidade do vôo afetado). Recomendamos consultar seus GDS de uma melhor informação.

- ❖ Se reedições a agência. Qual é o endosso geral a ser usado?

Que é enviado na imprensa especializada como a razão que varia de acordo greves, tempo ou cancelamentos programados.

- ❖ Se você não tem voo alternativo ou passageiro se recusa a alternativa pode oferecer e selecionar novos assentos na cabine original sem consulta?

Não ser capaz de fazê-lo porque o voo em si não funciona, então você terá que aceitar a alternativa dada. O que eu posso dar é que a proteção não encontra lugar na classe originalmente reservado, se o caso pode demorar.

- ❖ Você pode reeditar o novo endosso geralbilhete?

Coloque o (autorizado pela empresa) razão, se não for colocado Receita irá enviar um ADM como ele é considerado uma mala prática.

- ❖ O que a CIA considerado repro menor (o passageiro não pode rejeitar a alternativa enviado) e o que considera um superior (pode solicitar mais opções de vôos) é assim?

Sim é assim. Quando, por razões não relacionadas com a empresa que é que não há muitas opções, mas quando estamos a causa não se pode escolher, geralmente já tínhamos eles e passageiros opções sobre eles singles.

- ❖ O que reescalamentos reembolso total sem penalidade é permitido?

Em razões imputáveis à empresa e em meteorologia e greves.

- ❖ Notificações de Pré-Chargeback , Venda Rejeitada , etc..

Você deve enviar um email um atencionalcliente@paranair.com consultando esta questão. Se você quiser, pode me colocar na cópia do e-mail para que eu possa ajudá-lo com o assunto

- ❖ Devo usar qualquer endosso para solicitar um reembolso?

Você deve preencher o formulário de reembolso involuntário através BSP e coloque o motivo (o código tivemos)

- ❖ Categoria ¿31?

Aplicar

- ❖ Comissão ¿e TourCódigo?

TOURCODE: PARANAIR

Deve inserir o TOURCODE: PARANAIR no sistema, caso não o insiram, não receberão o pagamento da comissão desse bilhete.

- ❖ Como você cobrar uma multa?

CP como um imposto, porque temos ainda não está ativo no canal indireto DMU.

- ❖ ¿Levy pena é adicionado?

Depende de cada país e seria equivalente ao seu IVA. A pena é sempre net.

- ❖ Será que a mudança de nome (Transferência TKT) permitido?

Não é permitido (exceto em casos excepcionais).

- ❖ O que Sanção + Custo + Endosso é permitido para corrigir nome?

Se passar como uma exceção comércio que indicam que cobramos. Normalmente a penalidade da mudança de regra tarifária e re-emitir a agência nós não.

- ❖ O que Sanção + Custo + Endosso categoria carga CIA 33?

33 categoria não se aplica porque trabalhamos através do link de BSP. Se você detectar um reembolso directo realizado através dos GDS, você receberá um ADM.

- ❖ Existe algum procedimento, exceto para o cancelamento por morte ou doença?

Ele é operado como uma exceção comercial, mediante a apresentação de uma certidão de óbito ou médico. Aplica-se apenas ao proprietário do bilhete não para a família.

- ❖ Existem tarifas não reembolsáveis?

Não, todas as taxas de envio utilizados não são reembolsáveis.

- ❖ Você cobrar taxas administrativas?

Não só penalidades como a regulamentação das tarifas.

- ❖ O que os períodos são usados?

0 a 30 dias a partir da data de entrada do pedido de RFND.

- ❖ Em caso de falha no cancelamento e emissão de um bilhete vazio. Qual é o meio pelo qual nós solicitar o reembolso do valor?

A agência pagou a pena por RFND, como um RFND normal.

- ❖ Qual seria a documentação necessária?

Formar RI BSP

- ❖ É a condição médica aplica em que ocasiões? Ele se estende à família?

Quando o passageiro não pode viajar por razões médicas é tomado como involuntário e nenhuma penalidade aplica-se apenas afetada passageiro não-família.

- ❖ O óbito se aplica?

Ele é operado como uma exceção comercial, mediante a apresentação de uma certidão de óbito ou médico.

- ❖ O aplicativo canal deve ser utilizado no caso de resgate?

BSP Formulário de reembolso indirecto.

- ❖ Será que a alteração de taxa e multa de reembolso altera o status do bilhete para reembolso?

Não, não alterar o estado do bilhete gera cambio para RFND mudanças são realizadas manualmente por Revenue Accounting.

- ❖ Em caso de não comparência, o reembolso é feito?

Existe uma penalidade para não mostrar que será adicionado à pena para RFND.

- ❖ Em casos de troca de ingressos, que taxa deve ser considerada para o reembolso? É o original ou aberto?

Para os casos de Troca valor negociado de TKT é transferido para aberto para que o reembolso é para a soma de ABERTO + Exchange.

- ❖ Para bilhetes não reembolsáveis há reembolso?

Somente taxas de embarque.

- ❖ Os bilhetes têm parcialmente reembolsar?

Se o valor nem sempre é usado reembolsa o valor das licenças de penalização, se taxas de embarque não utilizados são devolvidos.

- ❖ Existe alguma taxa é não-reembolsável?

Todas as taxas de envio são reembolsáveis. Não são assim os impostos.

- ❖ Para os casos em que a pena é maior do que a taxa qual é o procedimento?

Eles são reembolsados apenas taxas de embarque

- ❖ Existe alguma característica particular para os voos que começam fora do Brasil?

Não, é a mesma para todos os destinos.

- ❖ ¿Se permite la reemisión después de la fecha de embarque original?
Si, tener en cuenta que, si la agencia no canceló la reserva antes de la salida del vuelo, se debe cobrar el monto del NOSHOW que indica la regla de la tarifa. Te recuerdo que siempre cobramos una penalidad, por ejemplo, si el pasajero no se presenta y la agencia no cancela la reserva antes de la salida del vuelo le cobramos únicamente el NOSHOW.
- ❖ ¿Se permite la reemisión para una tarifa más baja? ¿Paranair ofrece cambio? No, únicamente por una tarifa igual o superior.
- ❖ ¿La reemisión para una tarifa más alta aplica un incentivo del 1% sobre la diferencia?
Si aplica
- ❖ ¿Cuál es el tipo de cambio utilizado, emisión o solicitud? Fecha de solicitud.

***Procedimentos para REEMBOLSO: Via BSP**

- ❖ Qual deve ser utilizado, do dia da emissão do bilhete ou dia da solicitação do reembolso?
As emissões no Brasil estão parametrizadas em BRL não precisa de câmbio o valor mesmo do bilhete em BRL.
- ❖ Devemos alterar o status do bilhete no GDS?
Os status para RFND são feitos por equipe de Revenue Accounting ao momento da aprovação do Formulário RI.
- ❖ Quais as taxas?
Todas as taxas não utilizadas.
- ❖ Cancelamento gratuito até 24h após a emissão (Resolução ANAC 400-401):

Art. 49.

O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Art. 11 - Resolução ANAC

O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante. Parágrafo único. A regra descrita no caput deste artigo somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque. Desde que o embarque dele não seja em



prazo inferior a 7 dias, o consumidor tem direito a cxi sem ônus a compra caso o faça dentro de 24 horas após a solicitação.

A equipe jurídico da Paranair determino:

O RFND poderá ser cancelado até 7 dias antes da data do voo sem penalidade se a data do formulário do RI for superior a 7 dias sem penalidade, se a data do RI for de 7 dias da data do voo, se aplicável.

Aqueles formulários onde a agência de viagens colocou a penalidade nós deixamos isto porque é entendido que o intermediário falou com o cliente.

Pelo que ficou entendido no artigo, o cliente tem 24 horas para depois da data de emissão do tkt para solicitar o retorno e a ANAC dá os 7 dias.