

CURSO GUIA OPERACIONAL

Nuvem do Conhecimento

Sumário

Guia_Operacional.....	5
1. Guia operacional	5
1.1 Vai Voando	5
1.2 Decolagem.....	5
1.3 Decolagem.....	6
1.4 Sua rota	6
1.5 Primeira escala	7
1.6 Área Comercial	7
1.7 Procedimentos da área comercial	8
1.8 Mas como faço?	8
1.9 Segunda escala	9
1.10 Atendimento telefônico.....	9
1.11 Processos de atendimento	10
1.12 Procedimentos de atendimento	10
1.13 Emissão de Passagens Aéreas.....	11
1.14 Vendas de passagens.....	11
1.15 Alteração do voo	12
1.16 Alteração do vencimento	12
1.17 Cancelamento de reserva.....	13
1.18 Cartão de Crédito	13
1.19 Depósito identificado	14
1.20 Importante	14
1.21 Lembrança de pagamento	15

1.22 Reembolso	15
1.23 Marcação de Assento	16
1.24 Remarcação de voo	16
1.25 Correção de nome	17
1.26 Como solicitar	17
1.27 Terceira escala	18
1.28 PinPad	18
1.29 Aquisição	19
1.30 Requisitos mínimos	19
1.31 Solicitando a instalação	20
1.32 Informações básicas	20
1.33 Instalação	21
1.34 Suporte	21
1.35 Suporte 2	22
1.36 Quarta escala	22
1.37 Customizando	23
1.38 Customização da loja	23
1.39 Classificação de loja	24
1.40 Informações necessárias	24
1.41 As medidas	25
1.42 Croqui	25
1.43 Medidas da parede	26
1.44 Fotos dos locais	26
1.45 Prazos	27

1.46 Contrato com área.....	27
1.47 Materiais de suporte	28
1.48 Site.....	28
1.49 Cavalete	29
1.50 Banners.....	29
1.51 Cartão de visita	30
1.52 Folheto	30
1.53 Identificação da loja.....	31
1.54 Face cover.....	31
1.55 Atenção	32
1.56 Quinta escala	32
1.57 Financeiro	33
1.58 Comissão	33
1.59 Procedimentos de comissão	34
1.60 Procedimentos de comissão 2	34
1.61 Emissão de notas fiscais	35
1.62 Envio da nota fiscal	35
1.63 Confirmação de recebimento	36
1.64 Ativação do contrato	36
1.65 Alteração de dados bancários.....	37
1.66 Reembolso.....	37
1.67 Novo Processo	38
1.68 Solicitação.....	38
1.69 Itens para ser enviados	39

1.70 Status de vendas.....	39
1.71 Manual de reembolso.....	40
1.72 Manual de reembolso 2.....	40
1.73 Solicitação de reembolso.....	41
1.74 Dados do titular.....	41
1.75 Exemplo de carta - Titular.....	42
1.76 Dados de terceiro	42
1.77 Exemplo de carta - Terceiro.....	43
1.78 Reembolso no cartão de crédito.....	43
1.79 Reembolso no cartão de crédito 2.....	44
1.80 Exemplo de carta - Cartão de crédito	44
1.81 Comprovante de pagamento.....	45
1.82 Prazos	45
1.83 Contratos não quitados	46
1.84 Prazo de 7 dias.....	46
1.85 Passagem emitida.....	47
1.86 Outros casos de reembolso	47
1.87 Pousando.....	48
1.88 Instruções da Avaliação	48
1.89 Avaliação	48
1.91 Desembarque	49

Guia_Operacional

1. Guia operacional

1.1 *Vai Voando*



1.2 *Decolagem*



1.3 Decolagem



1.4 Sua rota



1.5 Primeira escala



1.6 Área Comercial



1.7 Procedimentos da área comercial

GUIA OPERACIONAL

Procedimentos da área comercial

É possível contar com os supervisores para os seguintes procedimentos:

- Divulgação do shopping de preço, de acordo com as praças dos revendedores;
- Orientação em cotações e técnicas de vendas;
- Orientação em aquisição de ferramentas como o PinPad;
- Orientação na divulgação do negócio, por meio de ferramentas tecnológicas como whatsapp e facebook;
- Orientação sobre panfletagem e carro de som.

SAIR

1.8 Mas como faço?

GUIA OPERACIONAL

Como eu faço contato com os supervisores?

Para solicitar algum procedimento referente a área comercial, basta entrar em contato com o supervisor responsável pela sua revenda para saber maiores detalhes.

SAIR

1.9 Segunda escala



1.10 Atendimento telefônico



1.11 Processos de atendimento

GUIA OPERACIONAL

Procedimentos do setor de atendimento

A central de atendimento realiza os seguintes procedimentos:

- Emissão de Passagens Aéreas
- Alteração de Voo
- Alteração de Vencimento
- Cancelamento de reserva
- Cartão de Crédito (P.O.S)
- Correção de Nome



SAIR

1.12 Procedimentos de atendimento

GUIA OPERACIONAL

Procedimentos do setor de atendimento

- Depósito Identificado
- Marcação de assento
- Reembolso
- Remarcação
- Reserva Garantida não quitada / Lembrança de Pagamento
- Atendimento via Chat ou Telefônico
- Venda



SAIR

1.13 Emissão de Passagens Aéreas

GUIA OPERACIONAL

Emissão de passagens aéreas

É um procedimento que acontece após a quitação do contrato pelo cliente. O setor de atendimento emite as passagens pelo portal da Vai Voando.

Buscar Gerar Excel **Antecipar Emissão** Total a Ser Emitido: R\$265,20

Localizador	Credencial	Cia. aérea	Data compra	Data viagem	Prazo reserva	Validade	ADT	CHD	INF	Parcelas	Parcelas pagas	Prazo vencimento	Contrato	Plano
ZWBWR	Gol	GOL	08/01/2016	07/07/2016	08/03/2016 00:31	1439 horas	2	2	1	6	2	08/01/2016	003866171	Múltiplo
ACBPV	Gol	GOL	08/01/2016	10/07/2016	08/03/2016 00:41	1439 horas	2	2	1	6	2	08/01/2016	003866181	Múltiplo
SEKEYS	Gol	GOL	08/01/2016	07/07/2016	08/03/2016 00:59	1439 horas	4	1	0	6	2	08/01/2016	003866191	Múltiplo
AHHMT	Gol	GOL	08/01/2016	07/07/2016	08/03/2016 01:18	1439 horas	4	1	0	6	2	08/01/2016	003866211	Múltiplo
KESLM	Gol	GOL	08/01/2016	07/07/2016	08/03/2016 01:49	1439 horas	1	0	0	6	2	08/01/2016	003866231	Múltiplo
KCRPZS	Gol	GOL	08/01/2016	07/07/2016	08/03/2016 08:24	1439 horas	2	2	0	6	2	08/01/2016	003866341	Múltiplo
MPFFD	Gol	GOL	08/01/2016	10/07/2016	08/03/2016 08:33	1439 horas	2	2	0	6	2	08/01/2016	003866361	Múltiplo

SAIR

1.14 Vendas de passagens

GUIA OPERACIONAL

Vendas de passagens

A central realiza a cotação de passagens aéreas e rodoviárias junto ao cliente final e, caso ele aceite, o atendente finaliza a venda atrelando a uma agência representante da Vai Voando.

Busca

Origem: SÃO PAULO - TODOS - SAO Destino: RIO DE JANEIRO - TODOS - RIO Data da Viagem: 11/05/2016 ☒ Só ida Adultos: 1 Crianças: 0 Bebês: 0

Calendário Flexível ☐ Nenhum ☐ 3 dias ☐ 5 dias ☒ 7 dias

dom, 08/05/2016 A partir de R\$ 126,64 **seg, 09/05/2016 A partir de R\$ 126,64** ter, 10/05/2016 A partir de R\$ 126,64 qua, 11/05/2016 A partir de R\$ 126,64 qui, 12/05/2016 A partir de R\$ 126,64 sex, 13/05/2016 A partir de R\$ 153,97 sáb, 14/05/2016 A partir de R\$ 126,64


SAIR

1.15 Alteração do voo

GUIA OPERACIONAL

Alteração do voo

Diariamente, o atendimento gera relatório com as alterações de voo (em média com 5 dias de antecedência ao embarque). Se for necessário entramos em contato com a agência via mySuite, informando as possíveis alterações.



SAIR

1.16 Alteração do vencimento

GUIA OPERACIONAL

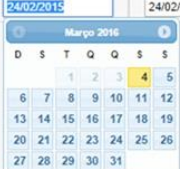
Alteração do vencimento

O cliente ou a agência solicita ao atendimento a alteração do prazo de vencimento para os boletos emitidos. O atendimento avalia o prazo de reserva e a data de embarque e, se possível, realiza a alteração no sistema.

Pedido : 212045 Contrato : 003161219 Status do Pedido : Passagem Emitida
Cliente : MARIA APARECIDA CPF : 378.975.758-61

Parcela	Carteira	Pago	Vencimento	Pagamento	Valor	Valor Pago
01 de 01	Comum	<input checked="" type="checkbox"/>	24/02/2015	24/02/2015	182,79	182,79

Voltar Salvar



SAIR

1.17 Cancelamento de reserva

GUIA OPERACIONAL

Cancelamento de reserva

Nessa solicitação, a agência entra em contato conosco e solicita o cancelamento do contrato, para que não haja duplicidade ou em caso de desistência da compra.


Localizador	Credencial	Cia. aérea	Data compra	Data viagem	Prazo reserva	Parcelas pagas	Prazo vencimento	Contrato	Plano	Status Contrato	Plataforma	Cancelar	Garantir reserva
2GRUMD	Airanca	Airanca	01/03/2016	11/07/2016	04/03/2016 19:00	0	02/03/2016	004002136	Múltiplo	Pedido de Compra	CR TUR	X	✓
WY88M	Azul	Azul	28/03/2016	28/03/2016	04/03/2016 20:07	0	29/03/2016	003996092	POS - Via Viando	Pedido de Compra	NP CHEMELLO TUR - OSASCO	X	✓
2GUVPF	Airanca	Airanca	01/03/2016	04/05/2016	04/03/2016 21:00	0	02/03/2016	004002489	Múltiplo	Pedido de Compra	Viagem CIA	X	✓

SAIR

1.18 Cartão de Crédito

GUIA OPERACIONAL

Cartão de crédito (P.O.S)



Quando o cliente realiza sua compra com a forma de pagamento P.O.S, a agência envia ao setor de atendimento os documentos necessários que, avalia a solicitação e realiza o pagamento.


SAIR

1.19 Depósito identificado

GUIA OPERACIONAL

Depósito Identificado

Em casos de prazo de reservas curtos, o cliente ou a agência deposita em nome da Vai Voando o valor da passagem e, nos encaminha o comprovante de pagamento para garantir a reserva.



SAIR

1.20 Importante


GUIA OPERACIONAL

Importante!

Transferência, Boletto, DOC, TED?

Todos os pagamentos realizados via depósito identificado, transferência identificada e DOC/TED, somente **serão aceitos e liberados após a análise e autorização do** Departamento Financeiro da Vai Voando.

Neste caso, a quitação da(s) parcela(s) **ocorrerá após** a compensação bancária.



SAIR

1.21 Lembrança de pagamento

GUIA OPERACIONAL

Reserva garantida não quitada/ Lembrança de pagamento



É um processo da central de atendimento que, entra em contato com o cliente 4 dias antes da viagem, com o intuito de reverter a situação do pagamento.

Essa atividade é alinhada ao processo de Lembrança de Pagamento.


SAIR

1.22 Reembolso

GUIA OPERACIONAL

Reembolso

O cliente ou a agência solicita o cancelamento e reembolso da passagem aérea ao atendimento e, em seguida o mesmo é processado junto a GAP. Após o retorno efetuamos a devolução ao cliente por intermédio do setor Financeiro.



SAIR

1.23 Marcação de Assento

GUIA OPERACIONAL

Marcação de assento

Na central de atendimento, realizamos a marcação de assento no site das companhias aéreas, de acordo com a solicitação da agência ou do cliente. Para realizar esse procedimento o contrato deve estar quitado e com no máximo 15 dias de antecedência.

Mapa de assentos: Assento normal Espaço extra para as pernas Com reclinagem limitada Saída

SAIR

1.24 Remarcação de voo

GUIA OPERACIONAL

Remarcação de voo

Essa solicitação deve ser realizada quando se deseja uma cotação de remarcação de voo, ou seja, o cliente comprou a passagem para um dia, mas deseja alterar. Essa solicitação é repassada para a GAP.

SAIR


1.25 Correção de nome

GUIA OPERACIONAL

Correção de nome

A agência ou o cliente solicita ao atendimento a correção do nome preenchido no ato da compra.

Esse procedimento é solicitado à GAP/CIA para que resolva a tratativa.



SAIR

1.26 Como solicitar

GUIA OPERACIONAL

Lembre-se


Os procedimentos realizados pela Central de atendimento são realizados pelo **0800 - 771 2388** e no portal Viagens Pré-pagas, clicando em **Central de atendimento**, logando no mySuite e **solicitando um novo ticket ao setor de atendimento.**

SAIR

1.27 Terceira escala

GUIA OPERACIONAL

Terceira escala



Operações e sistemas

Como eu solicito o PinPad?
E a instalação, como eu faço?
Se eu precisar de assistência eu recorro a quem?
Saiba tudo sobre essa ferramenta e venda muito mais!


SAIR

1.28 PinPad

GUIA OPERACIONAL

PinPad

Vamos entender melhor como funciona **a aquisição, a instalação e o suporte da máquina de cartão.**



Agora vamos conhecer os processos referentes ao **PinPad**, a máquina de cartão interligada diretamente com o sistema do nosso portal de vendas, o **Viagens Pré-pagas.**

SAIR

Curso Guia Operacional

1.29 Aquisição

GUIA OPERACIONAL

Aquisição

Para adquirir o PinPad o revendedor tem duas empresas como opção, a **Bztech** e a **Gertec**. Basta que ele entre em contato pelo telefone ou pelo site abaixo:



<https://www.bztech.com.br/>
<http://www.gertec.com.br/> *


SAIR

1.30 Requisitos mínimos

GUIA OPERACIONAL

Requisitos mínimos

Para instalação do PINPAD são necessários alguns requisitos mínimos, como:



- Computador com 2 GB de memória RAM;
- Windows 7;
- 2MB de internet banda larga;
- Impressora.


SAIR

1.33 Instalação

GUIA OPERACIONAL

Instalação

A instalação do PINPAD é realizada pela própria Vai Voando de maneira remota, ou seja, fazemos isso a distância.



Para cada computador é possível a instalação de 1 PinPad.

SAIR


1.34 Suporte

GUIA OPERACIONAL

Suporte

No momento da instalação do PinPad é necessário prestar atenção aos seguintes pontos:

- Ter o software TeamViewer instalado para acesso remoto ao computador;
- Computador fora de uso por 30 minutos com conexão de internet estável.



SAIR

1.35 Suporte 2

GUIA OPERACIONAL

Suporte



A equipe da Vai Voando presta suporte aos nossos revendedores sobre o PinPad de modo remoto.

Basta entrar em contato no nosso **0800 – 771 23 88** para que possamos te auxiliar.

SAIR

1.36 Quarta escala

GUIA OPERACIONAL

Quarta escala



Área de inteligência mercadológica de baixa renda

O marketing é responsável por materiais gráficos e visuais como, identificação da loja, panfletos, capa de carnê, banner, entre outros materiais que auxiliem na divulgação da nossa marca.

SAIR

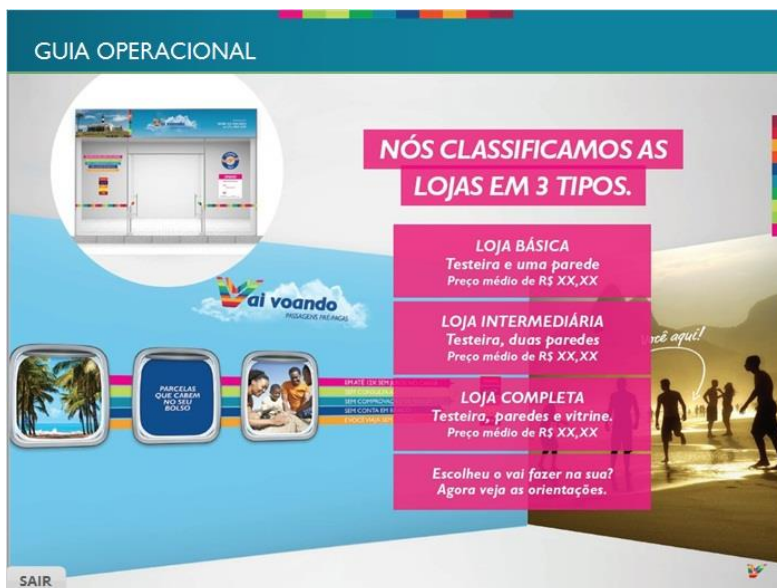
1.37 Customizando



1.38 Customização da loja



1.39 Classificação de loja



1.40 Informações necessárias



1.41 As medidas

GUIA OPERACIONAL

COMO DEVEM SER FEITAS AS MEDIDAS?


Afaste os móveis que estiverem encostados nas paredes e estique a trena. Onde não for possível afastar os móveis estique a trena no chão seguindo o rejunte do piso ou outra referência, para garantir que a trena esteja reta.

Em um pedaço de parede que esteja livre do chão até o teto, estique a trena para verificar a altura do pé direito.

Não se esqueça de marcar as medidas e posicionamentos de objetos como: Caixa de Luz, Interruptor, Ventilador, televisão, mesa ou qualquer outro objeto que fique em frente as paredes. Medidas de portas, janelas ou vãos nas paredes também são necessárias.

*As paredes devem estar totalmente lisas e pintadas com tinta à base de água

SAIR



1.42 Croqui

GUIA OPERACIONAL

APÓS TERMINAR AS MEDIDAS VOCÊ PRECISA FAZER O CROQUI

Faça o desenho das paredes em planta (como se você estivesse olhando o ambiente de cima) e anote todas as medidas de todas as paredes do local que serão adesivadas. Anote o pé direito (PD) no centro do desenho, junto com o nome do ambiente.

SAIR



1.43 Medidas da parede

GUIA OPERACIONAL

COLOQUE NO CROQUI AS MEDIDAS PARCIAIS DA PAREDE

Anote no croqui as medidas do vão, das passagens, das portas, das janelas e do balcão. Indicando pelos seus respectivos nomes. Anote também para qual ambiente essa porta ou passagem leva.

PARA TERMINAR O CROQUI

Anote no desenho onde estão as tomadas, pontos de luz, pontos de água, onde ficam os móveis e qualquer detalhe característico do ambiente. É muito importante que siga corretamente esses passos, para o material seja produzido sem que nenhuma informação seja cortada.

SAIR

1.44 Fotos dos locais

GUIA OPERACIONAL

COMO FAZER AS FOTOS DO LOCAL?

Quando for tirar a foto de uma parede, é necessário que apareça pelo menos um canto da parede do lado. Assim facilita o entendimento para pessoas que nunca estiveram presentes na loja. Busque fazer fotos amplas aparecendo ao máximo toda a loja.

SAIR

1.45 Prazos

GUIA OPERACIONAL



QUAIS SÃO OS PRAZOS?

- Identificação Completa - 30 dias
- Identificação Parcial - 15 dias
- Testeira - 07 dias úteis
- Cavelete, totem, banner, placa de rua - 10 dias

SAIR

1.46 Contrato com área

GUIA OPERACIONAL

Como solicitar

Você pode entrar em contato com a nossa área de marketing **via ticket no mySuite.**

Para isso basta clicar em novo ticket e selecionar o **setor de marketing para atendimento.**

SAIR

1.47 Materiais de suporte

GUIA OPERACIONAL

Materiais de suporte



Agora que você já sabe como identificar a sua loja, conheça os nossos materiais de suporte.

SAIR

1.48 Site

GUIA OPERACIONAL

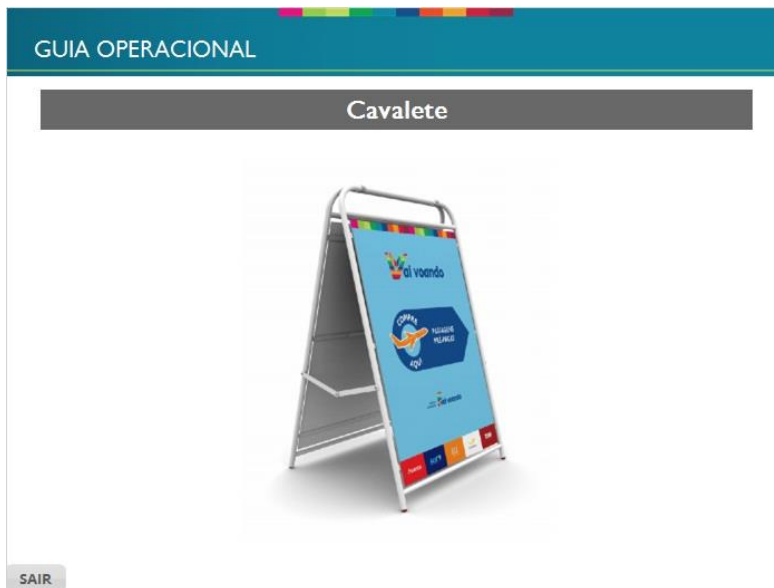
Site



The screenshot shows the Vai Voando website interface. At the top, there's a navigation bar with links like INSTITUCIONAL, ROTAS E DESTINOS, PREÇOS E COPPIAS, and PREPARA-SE VOANDO. The main section is titled 'PASSAGENS AÉREAS' and includes a search form with fields for 'PARTEIDA DE', 'DATA DE SAÍDA', 'PARTEIDA PARA', and 'DATA DE VOLTAR'. Below this, there's a section for 'OFERTAS COM SAÍDA DE' with a search button. On the right side, there's a large orange banner for a contest: 'ANOS VEJA O VÍDEO DO GRANDE VENCEDOR DO CONCURSO' with a 'CLIQUE PARA VER' button. The website is displayed in a browser window with the URL 'www.vaiando.com.br'.

SAIR

1.49 Cavalete



1.50 Banners



1.51 Cartão de visita



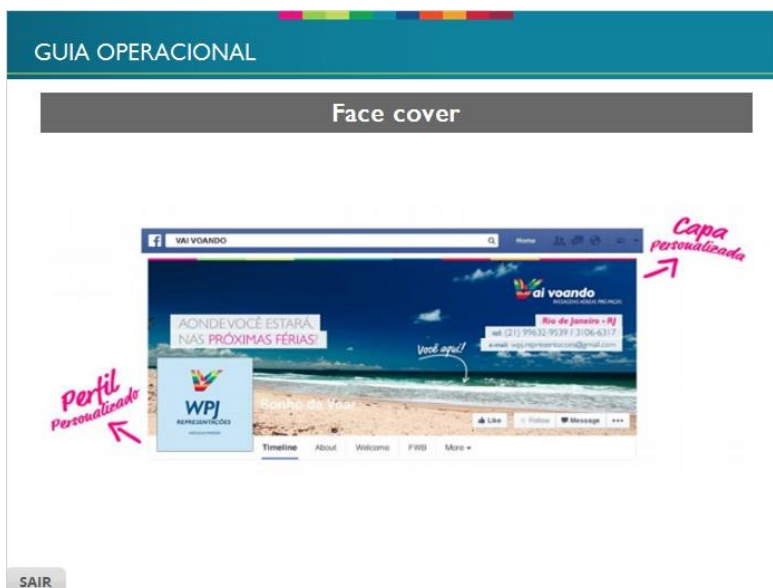
1.52 Folheto



1.53 Identificação da loja



1.54 Face cover



1.55 Atenção

GUIA OPERACIONAL

ATENÇÃO

Em caso de Materiais produzidos sem a devida aprovação do departamento de marketing, a **Vai Voando** tomará as medidas cabíveis junto ao parceiro pela utilização indevida da marca, conforme o *parágrafo 7* do contrato de prestação de serviços e o *artigo 189* da Lei federal 9.279/96.

CONTATO MARKETING

e-mail. mkt@vaivoando.com.br
tel. **0800 771 2388**

SAIR

1.56 Quinta escala

GUIA OPERACIONAL

Quinta escala

Área financeira

Conheça os procedimentos da área financeira em relação ao revendedor e saiba realizar as suas solicitações corretamente.

SAIR

1.57 Financeiro

GUIA OPERACIONAL

Procedimentos do financeiro

A área financeira trabalha com os procedimentos de:

- recebimento das notas fiscais;
- pagamento de comissões;
- reembolso.

SAIR

1.58 Comissão

GUIA OPERACIONAL

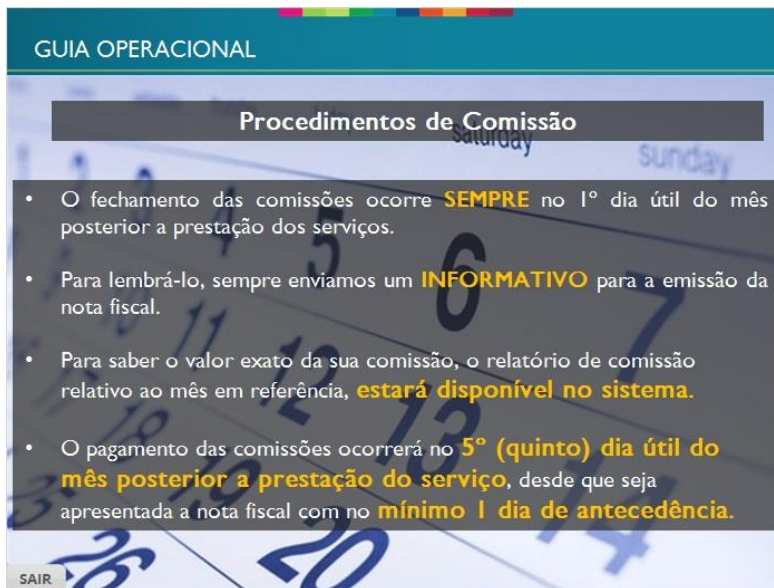
Pagamento de Comissão

A comissão de cada contrato vendido, será pago de acordo com o plano escolhido pelo cliente, podendo ser:

Para pagamento em boleto parcelado, a comissão será paga em 2 vezes:	Para as demais formas de pagamento o recebimento da comissão será:
<ul style="list-style-type: none">- 50% no pagamento da primeira parcela- 50% no pagamento da segunda parcela	<ul style="list-style-type: none">- 100% de acordo com a data de ativação do contrato

SAIR

1.59 Procedimentos de comissão



GUIA OPERACIONAL

Procedimentos de Comissão

- O fechamento das comissões ocorre **SEMPRE** no 1º dia útil do mês posterior a prestação dos serviços.
- Para lembrá-lo, sempre enviamos um **INFORMATIVO** para a emissão da nota fiscal.
- Para saber o valor exato da sua comissão, o relatório de comissão relativo ao mês em referência, **estará disponível no sistema.**
- O pagamento das comissões ocorrerá no **5º (quinto) dia útil do mês posterior a prestação do serviço**, desde que seja apresentada a nota fiscal com no **mínimo 1 dia de antecedência.**

SAIR

1.60 Procedimentos de comissão 2



GUIA OPERACIONAL

Procedimentos de Comissão

No caso de notas fiscais **enviadas** no 5º (quinto) dia útil do mês ou após esse período, o prazo para pagamento será de **3 dias úteis após o recebimento do documento fiscal.**

SAIR

1.61 Emissão de notas fiscais

GUIA OPERACIONAL

Emissão de notas fiscais

A descrição dos serviços na nota fiscal deverá acontecer da seguinte forma:

✓ COMISSÃO S/ VENDAS DE PASSAGENS REFERENTE AO MÊS/ANO.

Exemplo: Comissão s/ vendas de passagens referente a outubro/ 2016.

Caso tenha acumulado alguns meses, deverá descrever da seguinte forma:

SAIR

1.62 Envio da nota fiscal

GUIA OPERACIONAL

Para onde eu envio a nota fiscal?

Você pode enviar a sua nota fiscal por e-mail para o financeiro@vaivoando.com.br

OU pode enviar também pelos Correios para:

A/C Vai Voando Ltda
Av. Juruá, 641 - Alphaville,
Barueri/ SP - CEP 06455-010


SAIR

1.63 Confirmação de recebimento

GUIA OPERACIONAL

Confirmação de recebimento da nota fiscal

Em 24 horas
confirmaremos o
recebimento da
sua nota fiscal, por e-mail.



Caso não receba a confirmação pedimos, por gentileza que, entre em contato conosco.

SAIR


1.64 Ativação do contrato

GUIA OPERACIONAL

Ativação do Contrato

Caso o cliente não ative o contrato, isto é, não realize o pagamento da primeira parcela, não haverá o recebimento da comissão.

Se houver o pagamento apenas da primeira parcela a comissão será paga parcialmente.



SAIR

1.65 Alteração de dados bancários

GUIA OPERACIONAL

Alteração de dados bancários

E se for preciso alterar os dados bancários de recebimento das comissões, como devo fazer?

Para alteração de conta é necessário o preenchimento da carta modelo, assinada por todos os proprietários da empresa e com firma reconhecida. A carta deverá ser enviada para:

A/C Vai Voando Ltda
Av. Juruá, 641 - Alphaville,
Barueri/ SP - CEP 06455-010

Lembramos que até a chegada da documentação para **alteração da conta**, os pagamentos permanecerão na conta cadastrada anteriormente!

SAIR

1.66 Reembolso


GUIA OPERACIONAL

O processo de reembolso

O processo de reembolso acontece quando o cliente **desiste da compra** depois de ter pago um determinado valor por ela.

Para isso é necessário preencher uma **ficha de solicitação que deve ser encaminhada à nossa central de atendimento**.

Quando a central de atendimento recebe a carta, ela é encaminhada à área financeira que realiza todo o procedimento.



Vamos entender melhor sobre o assunto.

SAIR

1.67 Novo Processo


GUIA OPERACIONAL

Novo processo de reembolso

Recentemente adotamos um novo procedimento de Cancelamento e Reembolso. Gostaríamos de esclarecer melhor esse fato.

Analisamos o processo e percebemos que nosso financeiro realiza o depósito conforme os dados informados, mas o valor acaba não caindo na conta do cliente, pois os números de conta e agência preenchidos no formulário enviado estão incorretos.

Isso gera atrasos no pagamento e o cliente, na maioria das vezes, não compreende a situação chegando à conclusão que a Vai Voando não está sendo correta na devolução do seu dinheiro.



SAIR

1.68 Solicitação

GUIA OPERACIONAL

Novo processo de reembolso

Nesse novo procedimento é solicitada a imagem do cartão onde consta os números de conta e agência. Não é necessário enviar a imagem frente e verso do cartão, pois nosso objetivo é somente ter certeza dos dados.




SAIR

1.69 Itens para ser enviados

GUIA OPERACIONAL

Novo processo de reembolso



Portanto devem ser enviados:

- Imagens do cartão apenas onde consta os dados bancários.
- Pedacos de extratos bancários.
- Documentos que nos garanta a veracidade dos dados.

1.70 Status de vendas

GUIA OPERACIONAL

Novo processo de reembolso

Adotamos também novos status de vendas onde você poderá acompanhar todo o processo de reembolso.

Aguardando Documento	Foi aberto o ticket no My Suite, mas a agência ainda não enviou os documentos (formulário, foto cartão e foto documento).
Aguardando Retorno da Cia.	Em caso de falecimento, doença e outros.
Reembolso Efetuado	Depósito concluído.
Reembolso Parcial	Somente um Trecho ou passageiro.

SAIR

1.71 Manual de reembolso

GUIA OPERACIONAL

Preenchendo o reembolso

Para que a sua solicitação seja aceita e processada sem atrasos, a **Carta de Reembolso** deve seguir os seguintes requisitos:


1. Deve ser **digitada no computador**, para facilitar a leitura;
2. O preenchimento precisa estar **com todos os campos corretos**;
3. **Não será aceito o modelo antigo de carta** (os modelos aceitos podem ser baixados, clicando em **materiais complementares** para fazer o download).

SAIR

1.72 Manual de reembolso 2

GUIA OPERACIONAL

Preenchendo o reembolso



4. Reembolso no cartão de crédito será feito **somente no mesmo cartão de crédito**, sem exceção;
5. **A assinatura deve ser a mesma que consta no RG do contratante**;
6. **A carta não será aceita se estiver ilegível**.

SAIR

1.73 Solicitação de reembolso

GUIA OPERACIONAL

Solicitação de reembolso

Além das regras básicas é importante prestar atenção em mais alguns pontos, como:

I. SOMENTE O TITULAR DO CONTRATO PODE SOLICITAR O REEMBOLSO

Contrato	Pedido	Nome	CPF	Data Compra
003862931	288208	Raquel Peres Rocha	864.498.002-59	7/1/2016 13:27:49

Compra / Viagem | Cliente | Financeiro | Comissão

Contrato: 003862931 | Pedido: 288208 | Data compra: 7/1/2016 13:27:49 | Status: Passagem Emitida

Cia.: **GOL** | Trecho: STM x GYN x STM | Localizador: OHPQ2T | Credencial: Gol

	Voo	Data	Saída	Chegada	Classe
Ida: STM x GYN	1653	27/08/2016	10:23	21:50	N
Volta: GYN x STM	1251	29/08/2016	19:13	04:55	N

SAIR


1.74 Dados do titular

GUIA OPERACIONAL

Solicitação de reembolso para conta do titular

Uma vez que o reembolso precisa ser solicitado pelo contratante do serviço, temos duas situações:

Primeira: QUANDO OS DADOS BANCÁRIOS FOREM DO TITULAR DO CONTRATO



Se o titular do contrato for o solicitante do reembolso e na carta a conta bancária preenchida for do mesmo, será preciso apenas que ele assine a carta, sem precisar enviar o seu RG.

SAIR

1.75 Exemplo de carta - Titular


GUIA OPERACIONAL

Exemplo de carta com dados bancários do titular

É obrigatório que a solicitação seja feita no **nome do contratante**

Assinar no local correto, **igual ao RG.**

Informar corretamente se a conta informada é conta - poupança ou conta - corrente, colocando **TODAS** as informações necessárias



SAIR


1.76 Dados de terceiro

GUIA OPERACIONAL

Solicitação de reembolso para conta de terceiro

Segunda: QUANDO OS DADOS BANCÁRIOS FOREM DE UMA OUTRA PESSOA, OU SEJA, DE UM TERCEIRO

Se o titular do contrato for o solicitante do reembolso e na carta a conta preenchida for de um terceiro, será preciso que o titular do contrato assine a carta e envie seu RG, autorizando o depósito em conta de terceiro.



Veja o exemplo na próxima tela!

SAIR

1.77 Exemplo de carta - Terceiro


GUIA OPERACIONAL

Exemplo de carta com dados de terceiro

É obrigatório que a solicitação seja feita no **nome do contratante**

O contratante deverá assinar no local correto, **igual ao RG.**

Informar corretamente se a conta é poupança ou corrente, colocando **TODAS** as informações necessárias sobre a conta da outra pessoa.



SAIR


1.78 Reembolso no cartão de crédito

GUIA OPERACIONAL

Reembolso no cartão de crédito

Quando o reembolso for no cartão de crédito, o contratante deverá preencher a Carta de Cancelamento, **prestando atenção no seguintes pontos:**

Junto com a carta, é necessário enviar o **comprovante de pagamento (via estabelecimento)**, para que haja sequência no cancelamento.




O prazo de devolução é de 30 a 40 dias, **dependendo do fechamento da fatura do cartão do cliente**, sendo que o estorno virá na próxima fatura.

SAIR

1.79 Reembolso no cartão de crédito 2

GUIA OPERACIONAL

Reembolso no cartão de crédito



O reembolso será feito **somente no mesmo cartão de crédito da compra.**


Para casos de **cartão cancelado ou extraviado**, o titular do cartão deverá contatar o banco com esta informação, para verificar qual a forma de devolução do valor a ser reembolsado.

SAIR

1.80 Exemplo de carta - Cartão de crédito

GUIA OPERACIONAL

Exemplo de carta para cartão de crédito



Preencha a data da solicitação

O nome da agência

Realizar a solicitação no nome do contratante

Colocar todos os dados referentes ao cartão de crédito.

Assinar no local correto, igual a que está no RG.

SAIR


1.81 Comprovante de pagamento

GUIA OPERACIONAL

Comprovante de pagamento

Atenção!

Oriente o seu cliente para que não extravie a sua via do estabelecimento, pois a **Carta de Cancelamento** para reembolso no cartão de crédito não será aceita sem este comprovante em anexo.



Sem esta via, não será possível solicitar o estorno no cartão do cliente.

SAIR

1.82 Prazos

GUIA OPERACIONAL

Prazos para reembolso

Agora que você já sabe sobre os modelos de carta para reembolso, **conheça as regras para esse procedimento!**

		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

SAIR

1.83 Contratos não quitados

GUIA OPERACIONAL

Contratos não quitados

Nos casos de **contratos não quitados**, o reembolso será aplicado de acordo com a tabela abaixo, conforme a quantidade de parcelas pagas.

O prazo de devolução **são de 10 dias úteis**, contando a partir da data de solicitação com a documentação completa e de acordo.

Nº Prestações Contratadas	Fator de Devolução a ser aplicado ao valor total das prestações pagas %											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	85,00											
2	70,00	85,00										
3	55,00	77,50	85,00									
4	40,00	70,00	80,00	85,00								
5	25,00	62,50	75,00	81,25	85,00							
6	10,00	55,00	70,00	77,50	82,00	85,00						
7	0,00	47,50	65,00	73,75	79,00	82,50	85,00					
8	0,00	40,00	60,00	70,00	76,00	80,00	82,85	85,00				
9	0,00	32,50	55,00	65,25	73,00	77,50	80,71	83,13	85,00			
10	0,00	25,00	50,00	62,50	70,00	75,00	78,57	81,25	83,33	85,00		
11	0,00	17,50	45,00	58,75	67,00	72,50	76,43	79,38	81,67	83,50	85,00	
12	0,00	10,00	40,00	55,00	64,00	70,00	74,29	77,50	80,00	82,00	83,64	85,00


SAIR

1.84 Prazo de 7 dias

GUIA OPERACIONAL

Prazo de 07 dias

- Reembolso solicitado dentro **do prazo de 7 dias corridos antes do embarque**, o valor será devolvido integralmente em **10 dias úteis**, contando a partir da data de envio dos documentos completos, devidamente preenchidos.




SAIR

1.85 Passagem emitida

GUIA OPERACIONAL

Passagem emitida



- Para o **reembolso quitado**, ou seja, aquele que o cliente pagou todo o contrato, **será aplicado 50% sobre o valor pago, se não houver no-show;**
- Caso aconteça no-show será aplicado no valor do reembolso, a multa praticada pela companhia aérea;
- **O prazo para devolução do valor são de 90 dias úteis**, a partir da data de entrega da documentação correta.


SAIR

1.86 Outros casos de reembolso

GUIA OPERACIONAL

Outros casos de reembolso

Os reembolsos de caráter especial, como falecimento, doenças ou alteração involuntária são reembolsados no valor integral pago pelo cliente, **no prazo de até 30 dias úteis**.



As situações consideradas são:

- Doenças infectocontagiosas (enviar o atestado com CID);
- Falecimento do passageiro (enviar a Certidão de Óbito, atestado não será aceito);
- Alteração involuntária de voo.

SAIR

1.87 Pousando



1.88 Instruções da Avaliação

GUIA OPERACIONAL

Avaliação

Pronto para chegar ao destino? Agora, você realizará um teste com **dez perguntas**, para avaliar os seus conhecimentos sobre o curso.

Muita atenção, pois o resultado deste teste será registrado no programa de Educação a Distância “Nuvem do Conhecimento”.

Sua nota deverá ser igual ou maior que **80%**. Desejamos sucesso nesta avaliação!

Fonte: foto do piloto Karim Nafatni

SAIR

1.89 Avaliação

Draw all questions randomly from Question Bank 1

1.91 Desembarque

