



**YASMIN VITORIA SAMPAIO
BARBOSA** 20/08/2026 17:30
(UTC-03:00 Horário de Brasília
(São Paulo)) **2**

Boa tarde ÉRIKA, tudo bem?

Antes de tudo, verificamos que sua reserva foi emitida em uma tarifa promocional, que possui regras mais restritivas definidas pela companhia aérea.

Essas regras estabelecem que, após a emissão da reserva, não é possível realizar alterações de data, horário, nome, remarcações ou cancelamento, exceto nas hipóteses previstas pela própria companhia aérea.

Esclarecemos ainda que, caso o passageiro não compareça para o embarque (no-show), a reserva será considerada não utilizada. Nessa situação, conforme as regras da companhia aérea, o único valor passível de reembolso são as taxas de embarque.

Infelizmente, devido às condições da tarifa adquirida, não há possibilidade de cancelamento, alteração ou reembolso do valor da passagem, permanecendo apenas o direito ao reembolso das taxas de embarque em caso de no-show.

← Responder

→ Encaminhar



13:13



< 429



Vai De Promo

terça-feira

? 20:20 ✓✓

Infelizmente não há como seguir com o cancelamento, Érika.

20:50

Vou encerrar nossa conversa por aqui, mas não se preocupe, estamos sempre à disposição para te ajudar.

Se precisar de algo mais ou tiver outras perguntas no futuro, pode contar conosco neste mesmo número.

Desejamos a você um ótimo dia!



Peço, por gentileza, que avalie o meu atendimento. Sua opinião é muito importante para o meu crescimento profissional! 😊

20:50

Sobre o meu atendimento, qual o seu grau de satisfação em uma escala de **1 a 10**? (digite apenas números)

20:50

☰ Notas

Atendimento encerrado. Para iniciar uma nova conversa.



13:12



< 429



Vai De Promo

LOCALIZADOR · GSE IXF
COMPANHIA AEREA. AZUL
ter., 18 de ago.

Nome do passageiro: ERIKA
RODRIGUES

Data de nascimento: 13/06/1998

Voo de ida:
FOR 10/10/2026 11:30 para CNF
10/10/2026 14:20

08:59

Regras e Tarifas

Remarcação

Remarcação ou alteração não permitido

Cancelamento

Cancelamento com crédito ou reembolso não permitido 09:00

Érika, verifiquei que seu pedido foi emitido em uma tarifa super promocional. Nesse tipo de tarifa, o cancelamento é permitido quando solicitado em até 24 HORAS após a compra e com embarque superior a 7 dias.

Sua compra foi realizada em 28/06/2026 . Eu sei que essa não é a resposta que você esperava. Infelizmente, pelas regras da companhia aérea, não há como atender a essa solicitação.

09:00



13:12



Resolvido: Orçamento de
cancelamento - Passagem
Aérea - ÉRIKA RODRIGUES DE
FREITAS  Entrada



Atendimento Vai de Promo 20 de ago.
- Não escreva abaixo dessa linha - ##...



me 15 de set.
para Atendimento ▾



Olá!

Estava verificando meus direitos e vi que de acordo com o código civil 740, mesmo sendo compra promocional, a companhia pode efetuar o cancelamento se o cliente solicitar com antecedência. Podendo descontar 5% do valor e reembolsar o restante.

Solicitei o cancelamento dia 20/08, praticamente 2 meses de antecedência. Sendo possível a companhia vender a passagem a outra pessoa e não ser prejudicada.

Envio em anexo o artigo.

Para evitar quaisquer transtornos a mais, peço por gentileza que me ajudem a resolver.

Att,

← Responder

→ Encaminhar



13:12



< 429  Vai De Promo

PEDIDO: 41247⁰⁰
ter., 18 de ago.
LOCALIZADOR : GSFJXE
COMPANHIA AÉREA: AZUL

Nome do passageiro: ERIKA
RODRIGUES
Data de nascimento: 13/06/1998

Voo de ida:
FOR 10/10/2026 11:30 para CNF
10/10/2026 14:20

08:59

Regras e Tarifas

Remarcação

Remarcação ou alteração não permitido

Cancelamento

Cancelamento com crédito ou reembolso não permitido 09:00

Érika, verifiquei que seu pedido foi emitido em uma tarifa super promocional. Nesse tipo de tarifa, o cancelamento é permitido quando solicitado em até 24 HORAS após a compra e com embarque superior a 7 dias.

Sua compra foi realizada em 28/06/2026 . Eu sei que essa não é a resposta que você esperava. Infelizmente, pelas regras da companhia aérea, não há como atender a essa solicitação

