

PROCEDIMENTO

Versão 00.2016 de Abril 2016

Responsável: DC – Direção Comercial

Destinatários: Documento Informativo Interno/Externo

**Regras de Anulações e Devoluções**

O presente procedimento tem como objetivo definir as regras de anulações e devoluções de bilhetes a pedido do cliente, que se aplicam a ambas as operações da Atlânticoline, Sazonal e Regular, e a todas as suas rotas. Exclui-se do âmbito deste procedimento a assistência em casos de atrasos, desvios ou cancelamentos cuja responsabilidade recaia sobre a Atlânticoline, sendo que as regras que se aplicam nestes casos estão regulamentadas pelo Regulamento (CE) nº 2006/2004 e encontram-se definidas na regulamentação de cada tarifa comercializada pela empresa.

1. Regras Gerais

- a) A anulação de uma reserva pode implicar a devolução de parte do preço do bilhete, de acordo com as regras deste documento.
- b) A anulação de uma reserva por emitir ou por pagar não tem qualquer reembolso.
- c) As regras descritas neste documento aplicam-se bilhete a bilhete, independentemente do número de bilhetes e do tipo de bilhetes existentes em cada reserva ou produto.
- d) Em bilhetes de passageiros, camarotes e animais é possível alterar a data da viagem antes do momento da partida. Para bilhetes de viaturas, as alterações solicitadas até 5 dias antes da data da viagem não estão sujeitas a pagamento de taxas. Caso a alteração seja efetuada nos 5 dias que antecedem a data de início de viagem, será cobrada uma taxa de alteração que será referida no seguimento deste documento.
- e) As alterações de data de viagem só serão possíveis desde que a nova viagem corresponda à mesma tarifa e para tarifas em que isso seja permitido. Por favor consultar o Resumo das condições das tarifas disponível neste documento.
- f) Não são permitidas alterações de bilhetes, após a data da viagem.
- g) Não será conferido qualquer reembolso para bilhetes que estejam consumidos.

PROCEDIMENTO

Versão 00.2016 de Abril 2016

Responsável: DC – Direção Comercial

Destinatários: Documento Informativo Interno/Externo



- h) No caso de haver transbordo, linha amarela, e dar-se um desdobramento da viagem, é considerado check in da primeira rota, mesmo que o cliente não prossiga até ao seu destino final, não havendo lugar a qualquer reembolso do referido bilhete.

2. Regras linhas Amarela e Rosa VS linhas Azul, Verde e Lilás

Linhas Amarela e Rosa	Linhas Azul, Verde e Lilás
O prazo para devolução de parte do valor de um bilhete não consumido é de 30 dias após a data da última viagem. Passado este prazo não há direito a qualquer devolução de bilhetes.	Os bilhetes não consumidos podem ser revalidados, desde que o valor do bilhete não consumido se mantenha e para tarifas que assim o permitam.
A alteração de data de bilhete de viaturas, nos 5 dias antes da data da viagem e desde que haja lugares disponíveis, está sujeita ao pagamento de um taxa de alteração no valor de 10€.	<p>A alteração de data de bilhete de viaturas, nos 5 dias antes da data da viagem e desde que haja lugares disponíveis, está sujeita ao pagamento de um taxa de alteração no valor de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penalização de 4€/bilhete – viaturas de tipologia P1 e P2 - Penalização de 10€/bilhete – viaturas das restantes tipologias <p>Alterações menos de 24 horas antes da data da viagem para a qual foi emitido o bilhete:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penalização de 7€/bilhete – viaturas de tipologia P1 e P2 - Penalização de 20€/bilhete – viaturas das restantes tipologias
O cancelamento do bilhete, dentro das 24 horas da sua emissão, é reembolsado a 100%. Depois das 24 horas da sua emissão, o reembolso será de 80% e de 60%, se não comparecer ao embarque	No que concerne a reembolso, à penalização de 10% da tarifa sobre a solicitação do cancelamento do bilhete. E só se reembolsa, se o valor do mesmo for igual ou superior a 1 EUR. Depois de iniciada a

PROCEDIMENTO

Versão 00.2016 de Abril 2016

Responsável: DC – Direção Comercial

Destinatários: Documento Informativo Interno/Externo



(considerado no-show).	viagem, não é permitido cancelar o bilhete.
Para alteração de matrículas das viaturas, só é permitida antes do início de viagem de ida e se a nova viatura pertencer à mesma classe de veículos. Será cobrada uma taxa de 10€ pela alteração efetuada.	Não aplicável.
É possível alterar o nº de identificação pessoal do condutor associado ao veículo mediante pagamento de uma taxa de 10€.	Não aplicável.
Não são permitidas alterações de rota, nem de titular de bilhete.	Podem efetuar-se alterações de rota desde que seja aplicada a mesma tarifa (valor nominal do bilhete).

3. Apresenta-se de seguida o resumo das condições de cada tarifa disponíveis.

Tarifário 2016 - Resumo das Condições 2016 Tariffs - Conditions		Alteração Changes +	Reembolso Refund ++	Assistência Assistance
Tarifas Regulares, Passageiros e Veículos Regular Tariffs, Passengers and Vehicles	Kiko	●●●●●●●●●●	●●●●●●●●●●	●●●●●●●●●●
	Animais Animals	●●●●●●●●●●	●●●●●●●●●●	—
	Camarotes Cabins	●	●	—
	Passageiros Passengers	●●●●●●●●●●	●●●●●●●●●●	●●●●●●●●●●
	Veículos Vehicles	●●●●●●●●●●	●●●●●●●●●●	—
Tarifas Especiais Special Tariffs	Familiar Family	●	●	●
	Famílias Numerosas Large families	●●●●	●●●●	●●●●
	Grupo Group	●●●●●●●●●●	●●●●●●●●●●	●●●●●●●●●●
	Azores 4 You	●	—	●
	Azores 4 You + (Plus)	●	—	●
	Azores 4 Kids	●	—	●
	Crianças a Bordo Children on bord	●	●	●
	Bebês Babies	●●●●	—	●●●●●●●●●●
	Portadores do cartão InterJovem InterJovem card owners	—	—	—
	Sênior & Deficientes Senior & Handicapped	●●●●	●●●●	●●●●

*Não são permitidas alterações de rota, nome e classe de viaturas. It is not allowed to change the passengers name, the routes and the vehicles class.

**Consulte as regras de alterações, anulações e reembolsos disponíveis em www.atlanticoline.pt. Please consult the rules for changes, cancellations and refunds available in www.atlanticoline.pt.

Esta informação não dispensa a consulta da regulamentação própria de cada produto disponível em www.atlanticoline.pt. Em caso de dúvida contacte-nos através do 707 201 572. This information does not replace the need to consult the specific regulation of the product. In case of any doubt please call us through the number 707 201 572.

Legenda: ● Aplicável à linha com a respetiva cor. Included in line of the respective color. (●●●●●●●●●●)

— Não aplicável not included

PROCEDIMENTO

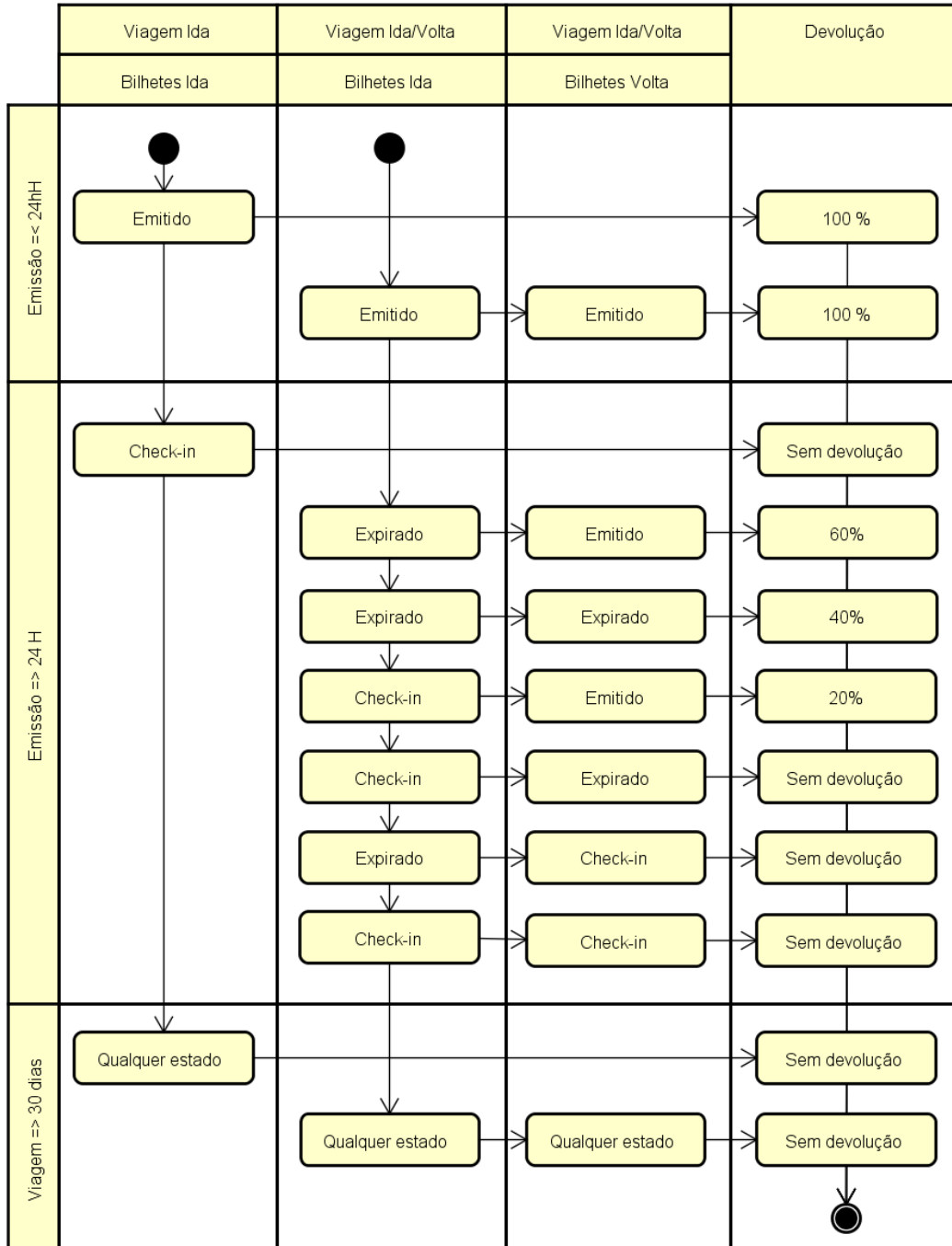
Versão 00.2016 de Abril 2016

Responsável: DC – Direção Comercial

Destinatários: Documento Informativo Interno/Externo



4. Apresenta-se de seguida uma tabela resumo para as condições de anulações e devoluções para as linhas amarela e rosa:



PROCEDIMENTO

Versão 00.2016 de Abril 2016

Responsável: DC – Direção Comercial

Destinatários: Documento Informativo Interno/Externo



5. Apresenta-se de seguida uma tabela resumo para as condições de anulações e devoluções para as linhas azul, verde e lilás:

Regras anulações e devoluções Linhas Azul, Verde e Lilás			
Aplicável a bilhetes de passageiros e viaturas			
		Viagem/Bilhete Ida ou Volta	Devolução
Passageiros Antes da data da Viagem	Viaturas 24h antes da data da viagem	<pre> graph TD Start(()) --> Emitido[Emitido] Emitido --> Devolucao[90% Ou Penalização 1€] </pre>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 90% Ou Penalização 1€ </div>
Passageiros Após a data da Viagem	Viaturas Menos de 24h antes da data da viagem	<pre> graph TD Start(()) --> Emitido[Emitido] Emitido --> Devolucao1[0% Sem reembolso] Emitido --> CheckIn[Check In / Consumido] CheckIn --> Devolucao2[0% Sem reembolso] </pre>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 0% Sem reembolso </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 0% Sem reembolso </div>