

## **POLÍTICA DE REEMBOLSO**

Última atualização: 29 de maio de 2026.

A presente Política de Reembolso estabelece as condições aplicáveis às solicitações de cancelamento, alteração e restituição de valores relacionados aos serviços intermediados pela AH VIAGENS, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob nº 45.031.910/0001-70

Ao contratar quaisquer serviços por meio da AH Viagens, o cliente declara ciência e concordância com as disposições abaixo.

---

### **1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

Os serviços turísticos comercializados pela AH Viagens são prestados por fornecedores terceiros, nacionais e internacionais, incluindo companhias aéreas, hotéis, operadoras, seguradoras, locadoras de veículos e demais parceiros comerciais.

As condições de cancelamento, alteração e reembolso poderão variar conforme:

- o fornecedor responsável pela prestação do serviço;
  - a tarifa contratada;
  - a antecedência da solicitação;
  - as regras aplicáveis ao serviço adquirido.
- 

### **2. CANCELAMENTOS E ALTERAÇÕES**

Solicitações de cancelamento ou alteração deverão ser realizadas por meio dos canais oficiais de atendimento divulgados pela AH Viagens em seu site oficial, incluindo WhatsApp, e-mail e demais meios de comunicação disponibilizados pela empresa.

As solicitações serão consideradas formalmente recebidas a partir do atendimento realizado em horário comercial da AH Viagens, observados os horários de funcionamento informados nos canais oficiais da empresa.

Pedidos enviados fora do horário de atendimento, em finais de semana ou feriados poderão ser processados no próximo dia útil, estando sujeitos às regras tarifárias, disponibilidade e condições aplicáveis dos respectivos fornecedores.

A efetivação do cancelamento ou alteração dependerá da análise e aceitação do fornecedor responsável pelo serviço contratado, observadas as respectivas regras tarifárias e operacionais.

Dependendo das condições aplicáveis, poderão ocorrer:

- cobrança de multas;
  - retenção parcial de valores;
  - diferenças tarifárias;
  - taxas administrativas;
  - impossibilidade de alteração ou reembolso.
- 

### **3. REEMBOLSOS**

Os reembolsos relativos a passagens aéreas, hospedagens, seguros, passeios e demais serviços turísticos dependerão exclusivamente das políticas e prazos estabelecidos pelos respectivos fornecedores.

A AH Viagens atuará como intermediadora junto aos fornecedores para solicitação dos reembolsos eventualmente cabíveis, não possuindo ingerência sobre critérios de aprovação, valores autorizados ou prazos de processamento adotados por terceiros.

Os prazos para restituição poderão variar conforme:

- regras do fornecedor;
  - meios de pagamento utilizados;
  - procedimentos bancários;
  - operadoras de cartão de crédito;
  - sistemas de compensação financeira.
- 

### **4. SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO E INTERMEDIÇÃO**

Os valores cobrados pela AH Viagens a título de assessoria, atendimento, consultoria, pesquisa, planejamento, intermediação, emissão e demais serviços de agenciamento constituem remuneração pelos serviços efetivamente prestados pela agência.

Tais valores não se confundem com os montantes pagos aos fornecedores terceiros responsáveis pela execução dos serviços turísticos contratados.

Uma vez efetivamente executados os serviços de agenciamento e intermediação, os respectivos valores não serão passíveis de reembolso em caso de cancelamento, desistência, alteração da viagem ou não utilização dos serviços por iniciativa do cliente.

---

## **5. NO-SHOW E NÃO UTILIZAÇÃO**

O não comparecimento para embarque, hospedagem, passeio ou utilização dos serviços contratados (“no-show”) poderá resultar em perda total ou parcial dos valores pagos, conforme regras aplicáveis dos fornecedores.

A ausência de utilização dos serviços contratados não gera direito automático a reembolso.

---

## **6. CASOS EXCEPCIONAIS**

Eventuais solicitações excepcionais serão analisadas individualmente, observadas:

- as políticas dos fornecedores;
  - a legislação aplicável;
  - e as condições específicas da contratação realizada.
- 

## **7. CONTATO**

Em caso de dúvidas sobre esta Política de Reembolso, o cliente poderá entrar em contato através dos canais oficiais da AH Viagens.

---

## **8. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO**

Esta Política de Reembolso será interpretada de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

Fica eleito o foro da comarca de Montes Claros/MG para dirimir eventuais controvérsias relacionadas a esta Política, ressalvadas as hipóteses previstas na legislação aplicável, especialmente nas normas de proteção e defesa do consumidor.

---

AH VIAGENS

CNPJ: 45.031.910/0001-70