



Estimados Agentes de Viagens,

A SONHANDO vai iniciar amanhã, dia 19 de Maio, a emissão dos vouchers, dando cumprimento ao Decreto-lei DL 17/2020.

Por outro lado tomámos a decisão de permitir cancelamentos para todas as reservas anteriormente efetuadas para todas as viagens, charter ou voo regular. No caso de bilhetes emitidos para voos que estejam ativos, aplicaremos as regras da respetiva companhia aérea.

Enviamos também um quadro informativo que ajuda a esclarecer algumas dúvidas e que poderá ser útil tanto para os Agentes de Viagens, como para os seus Clientes que estejam abrangidos por este Decreto-lei.

Confiem na Sonhando, como nós confiamos nos agentes de viagens.  
Equipa Sonhando S.A.

## CANCELAMENTO DE VIAGENS

Período de Viagem 13 Março 2020 a 30 Setembro 2020  
Cujas não realização ou pedido de cancelamento tenha como fundamento facto resultante do COVID 19

## PRODUTO EM VOOS CHARTER SONHANDO

**SEM DESPESAS DE CANCELAMENTO**  
para todos os pedidos efetuados até 5/6/2020

## PRODUTO EM VOOS REGULARES

### VOOS CANCELADOS E DESTINO PREJUDICADO

Sem despesas de cancelamento

### VOOS ATIVOS COM BILHETES EMITIDOS

Aplicam-se as regras em vigor de cada companhia aérea

## REAGENDAMENTOS COM VOUCHER COVID SONHANDO

O voucher à agência de viagens é emitido por file indicando todos os passageiros, pelo valor recebido com data de validade até 31/12/2021.

O voucher é passível de transmissibilidade a outro(s) passageiro(s) com informação prévia e mediante autorização da Sonhando.

O voucher só é passível de utilização aquando da boa receção do voucher da agência de viagens com quitação assinada pelo(s) cliente(s) final.

No caso de reagendamentos para os mesmos passageiros, a cobertura/custo do seguro será o mesmo da viagem inicial.

Quando o valor do novo reagendamento for inferior ao valor do voucher o remanescente ficará em crédito via novo voucher.

Quando o valor do novo reagendamento for superior ao valor do voucher o mesmo deverá ser assumido e pago pelo cliente.

Todos os vouchers não utilizados até 31/12/2021 serão alvo de reembolso no prazo de 14 dias após esta data após boa receção do voucher da agência de viagens com quitação assinada pelo cliente final.

No caso dos desempregados o DL 17/2020 prevê o reembolso no prazo de 14 dias após o seu pedido com envio do respetivo comprovativo por parte do Instituto do Emprego e Segurança Social. Esta cláusula é extensível ao agregado familiar desde que comprovado o agregado com cópia de declaração de agregado familiar do site Autoridade Tributária-Portal das Finanças. Consideram-se os desempregados afetados no período de 13/3/2020 a 30/9/2020.