

## Como identificar o meu reembolso no cartão de crédito?

Primeiro é importante você estar ciente de que o pagamento da passagem aérea realizado via cartão de crédito é cobrado diretamente pela companhia aérea. Ele não fica retido pela eDestinos.

### Se o cancelamento foi feito no mesmo dia da compra:

**Muitas vezes, o valor fica apenas pré-autorizado e em seguida já acontece o estorno, dentro da mesma fatura, sem aparecer cobrança na fatura fechada. O valor retornará ao limite do cartão. Fique atento aos prazos e procedimentos adotados pela administradora do cartão.**

Confira, a seguir, algumas situações que podem aparecer na sua fatura:

1. Se a sua compra foi parcelada, poderão ser cobradas todas as parcelas e o valor estornado na mesma fatura. Verifique se de fato ocorreram apenas as cobranças das parcelas ou se o estorno também consta.
2. O crédito total devido poderá aparecer na primeira ou na segunda fatura subsequente ao cancelamento. Porém, em caso de compra parcelada, geralmente, as parcelas futuras, ainda não pagas, seguirão sendo lançadas.
3. Ou ainda, o valor restituído poderá ser correspondente ao valor já debitado (proporcional até o momento) e, as parcelas remanescentes não serão cobradas.

**IMPORTANTE:** Caso aconteça a cobrança, aguarde pelo menos **3 ciclos de fechamento da fatura deste cartão** para entrar em contato. O crédito é sempre disponibilizado no valor total devido e acontece em uma única fatura.

### Se o cancelamento foi feito após o dia da compra:

O valor do reembolso (que não necessariamente é o mesmo que você pagou pela compra, uma vez que existem taxas que a companhia aérea costuma reter, de acordo com as diferentes classes tarifárias dos voos) retornará como crédito diretamente na fatura do cartão que foi utilizado para pagamento. **E aqui há também um detalhe superimportante: você deve aguardar pelo menos 3 ciclos de fechamento da fatura deste cartão** (e lembre-se de que o prazo depende da data de fechamento com relação à data do cancelamento da compra). Fique atento aos prazos e procedimentos adotados pela administradora do cartão.

Confira, a seguir, o que pode aparecer na sua fatura:

*O crédito total devido poderá aparecer já na primeira ou na segunda fatura subsequente ao cancelamento. Porém, em caso de compra parcelada, as parcelas futuras, ainda não pagas, seguirão sendo lançadas.*

**IMPORTANTE:** O crédito é abatido no total da fatura em que for disponibilizado, de acordo com os procedimentos da administradora.

Acompanhe abaixo os exemplos de como o reembolso poderá constar na sua fatura:

**E se você aguardou os 3 ciclos da fatura e não localizou o reembolso de nenhuma dessas formas, faça o seguinte:**

De posse das 3 últimas faturas recebidas após o cancelamento, entre em contato com a administradora do cartão de crédito e faça uma pesquisa de créditos recebidos no período a contar da data do cancelamento. Em caso de crédito não localizado na administradora do cartão, abra um pedido de investigação do reembolso, encaminhando a cópia das 3 faturas para o e-mail [ouvidoria@edestinos.com.br](mailto:ouvidoria@edestinos.com.br).

---

Este artigo tem as informações que você estava procurando? [Sim](#) | [Não](#)

