NOVO SITE

MATERIAL DE APOIO

CANCELAMENTO

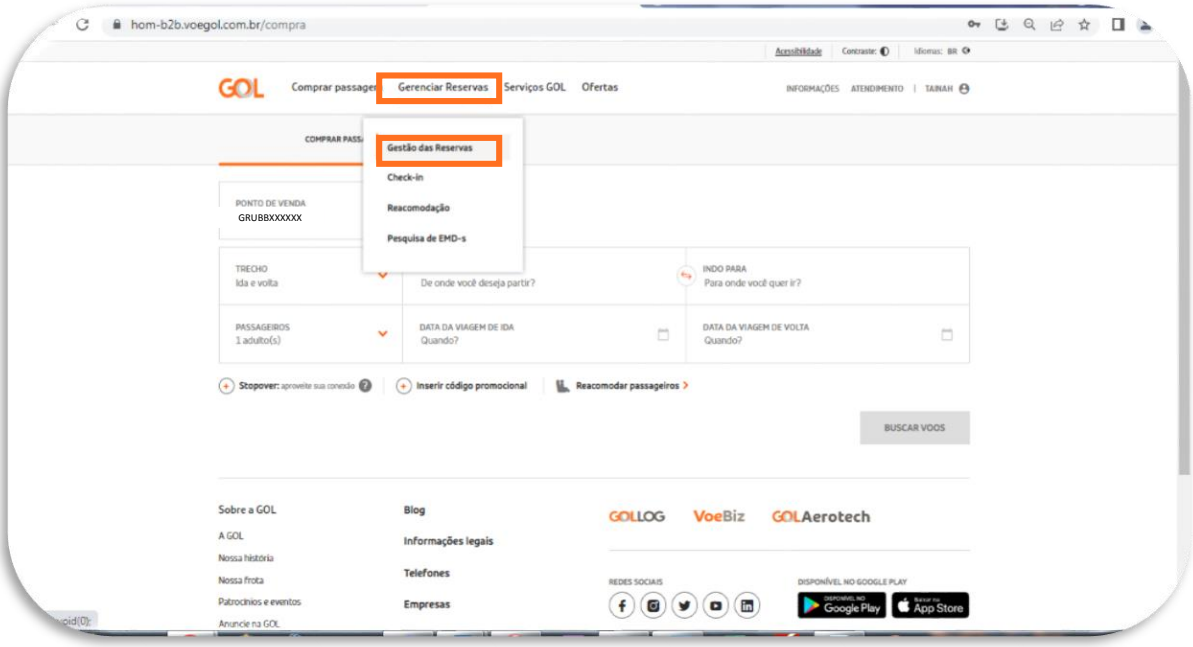
JUN/22

INTRODUÇÃO

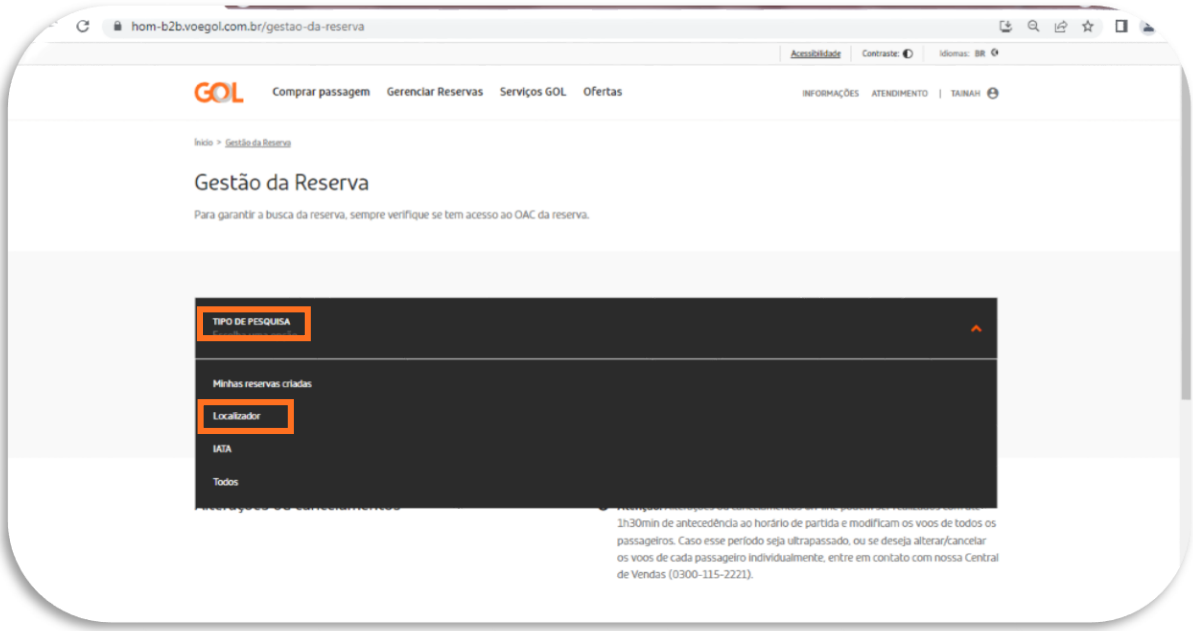
Afim de aprimorar a jornada de nossos clientes em nosso site, e proporcionar uma melhor experiência, apresentamos neste material, alterações das telas de cancelamento de voo, onde as funcionalidades permanecem as mesmas, porem agora com um layout muito mais intuitivo e de fácil navegação.

CANCELAMENTO E REEMBOLSO

Contendo o código localizador, vá em “Gerenciar Reservas” e escolha a opção “Gestão das Reservas”.

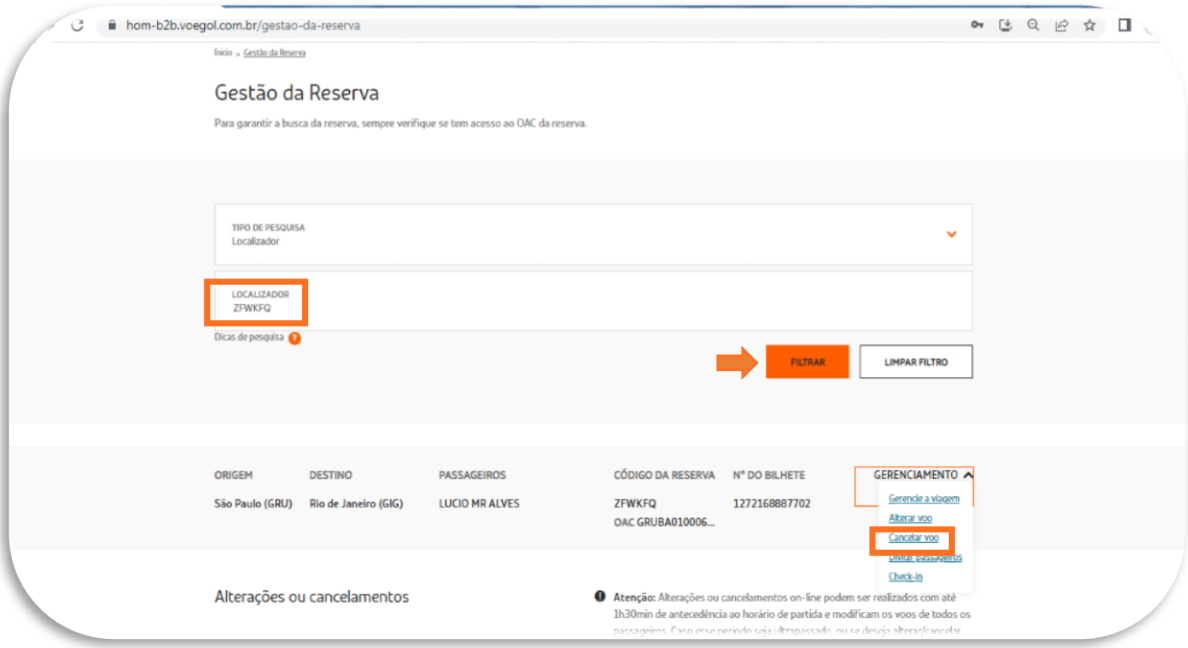


Nesta tela, clique na opção “Tipo de pesquisa” para ter acesso as opções de busca, e selecione a opção “Localizador”.



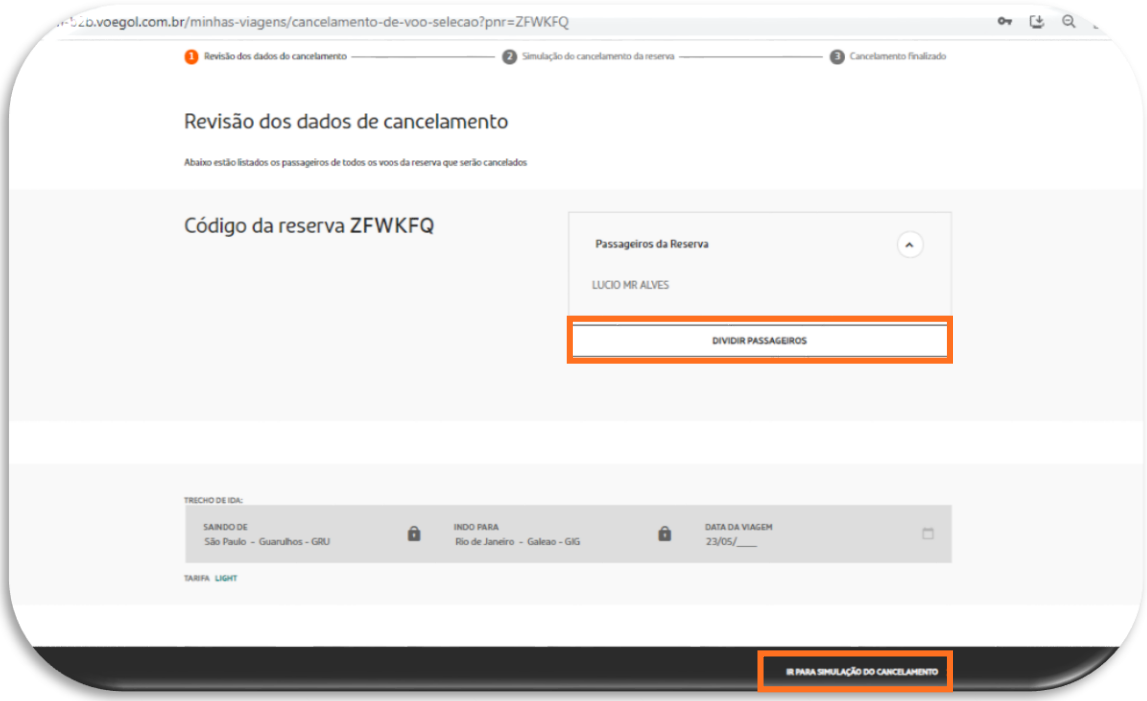
CANCELAMENTO E REEMBOLSO

Após selecionada a opção de busca, insira o código localizador e selecione a opção “Filtrar”, para que o sistema efetue a busca. No Canto inferior direito em “Gerenciamento” selecione a opção “Cancelar voo”.

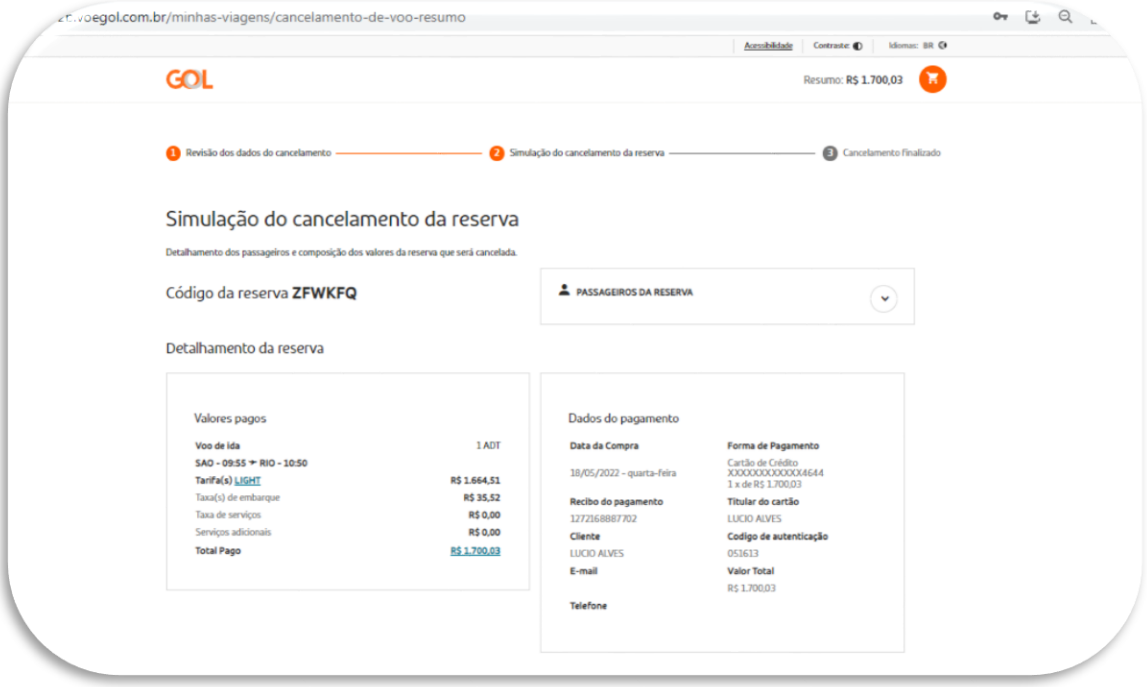


CANCELAMENTO E REEMBOLSO

Nesta tela, caso tenha mais de um pax, e queira cancelar apenas um, selecione a opção “Dividir Passageiros” e escolha o pax que deseja cancelar. Caso tenha apenas um pax, basta continuar em “Ir para simulação de cancelamento.

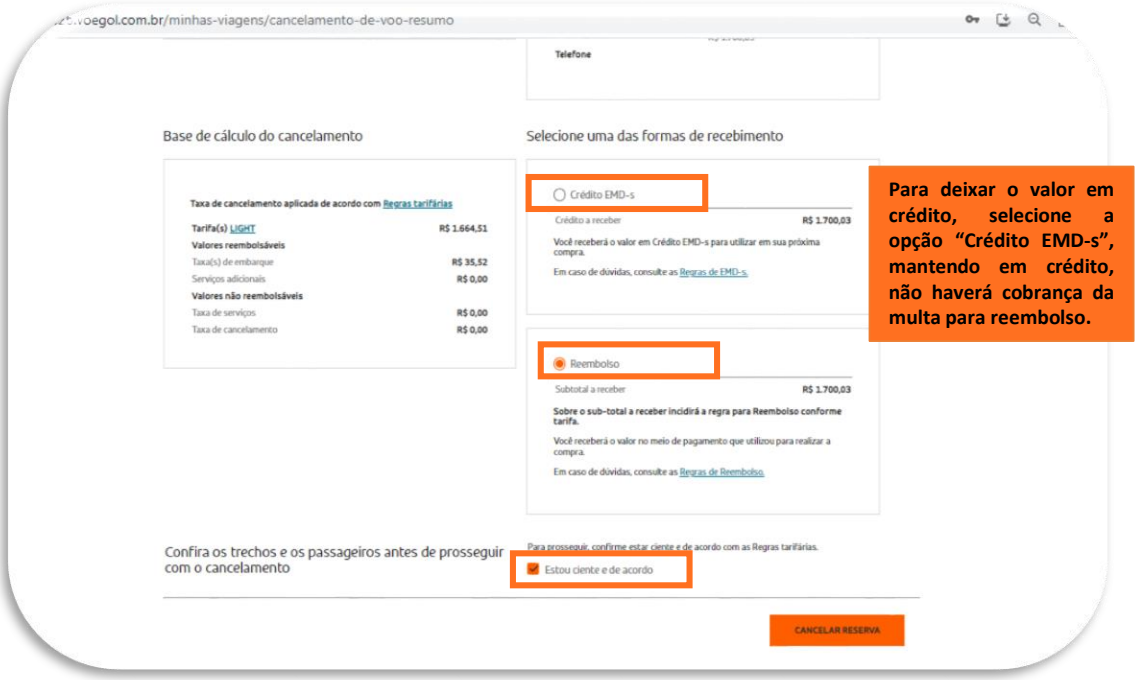


Neste novo layout é possível ver o detalhamento dos valores da reserva que será cancelada.



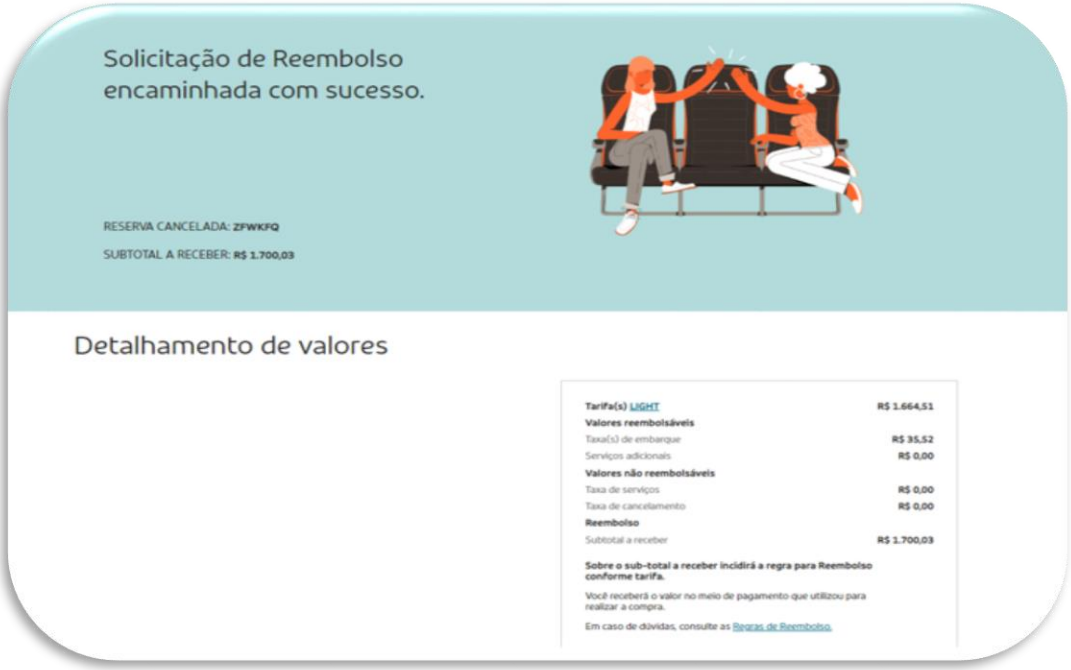
CANCELAMENTO E REEMBOLSO

Escolha a forma de reembolso desejada, confirme estar ciente e de acordo com as regras tarifárias, e selecione a opção “Cancelar Reserva”.



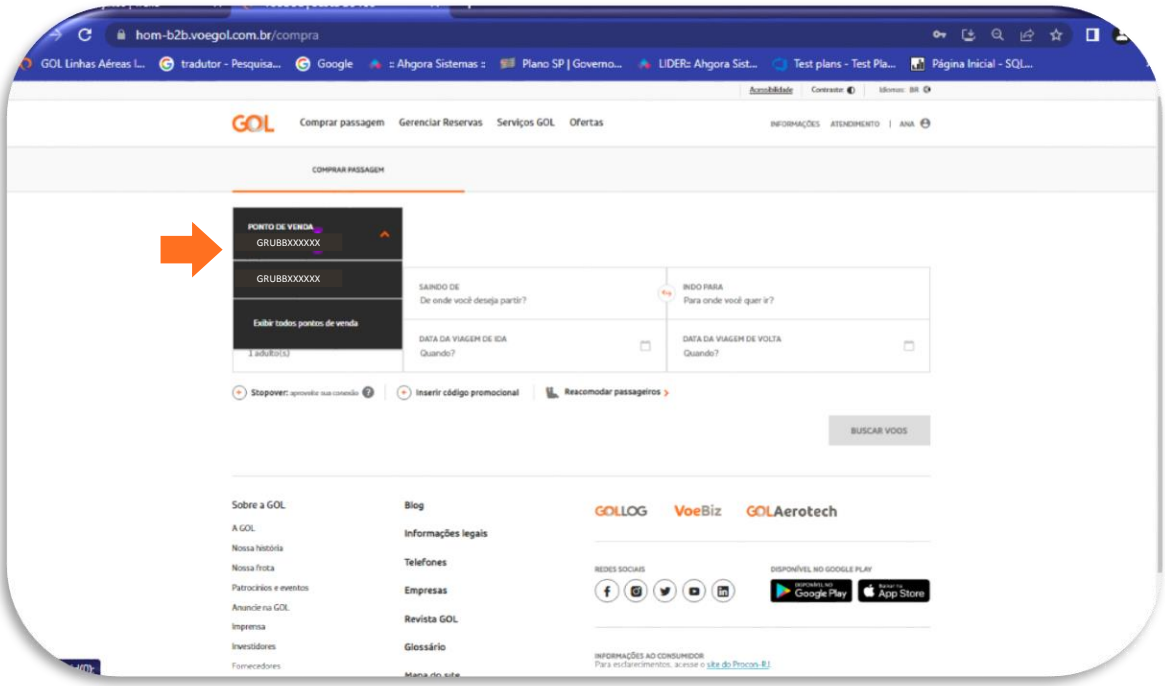
Para deixar o valor em crédito, selecione a opção “Crédito EMD-s”, mantendo em crédito, não haverá cobrança da multa para reembolso.

Na tela de confirmação de reembolso, é demonstrado os valores da tarifa, taxas, e valor total a ser reembolsado .

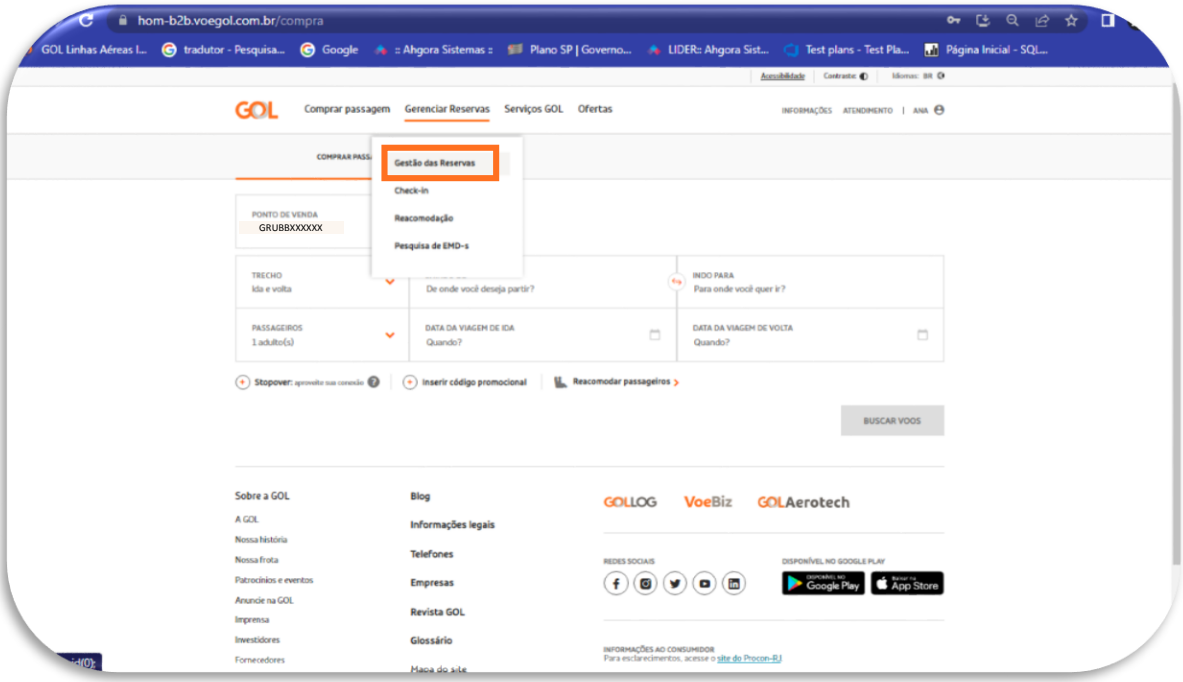


ESTORNO – VOID

Selecione o ponto de venda no qual a reserva foi criada .

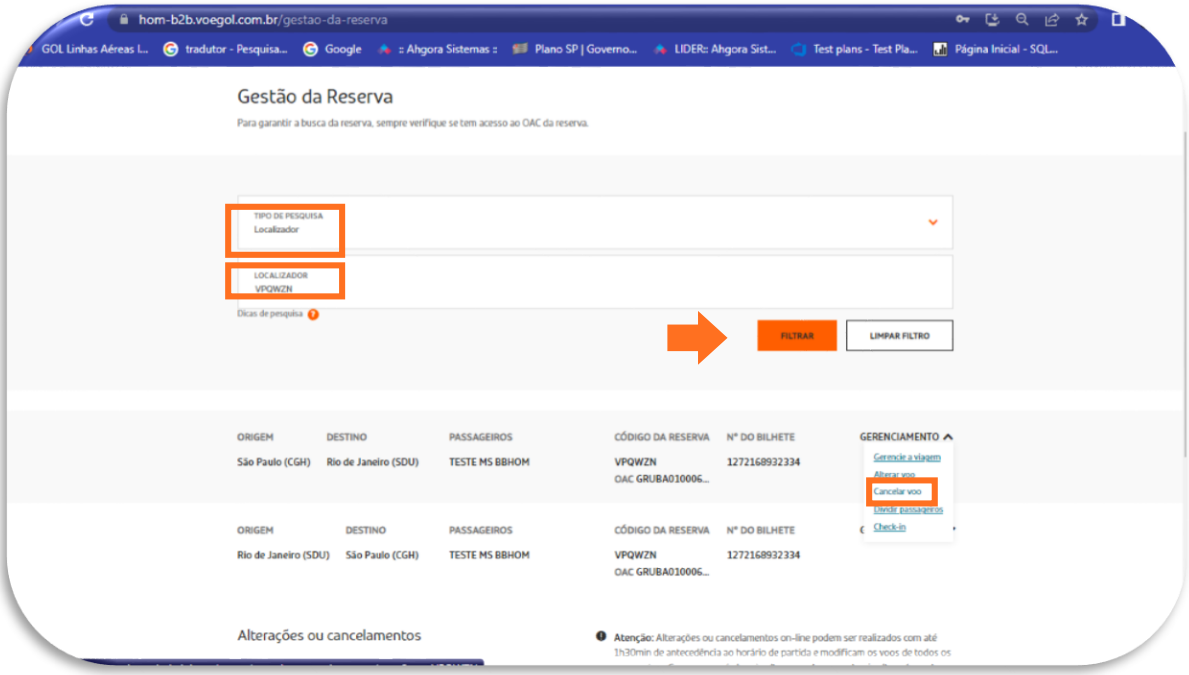


Contendo o código localizador, vá em “Gerenciar Reservas” e escolha a opção “Gestão das Reservas”.

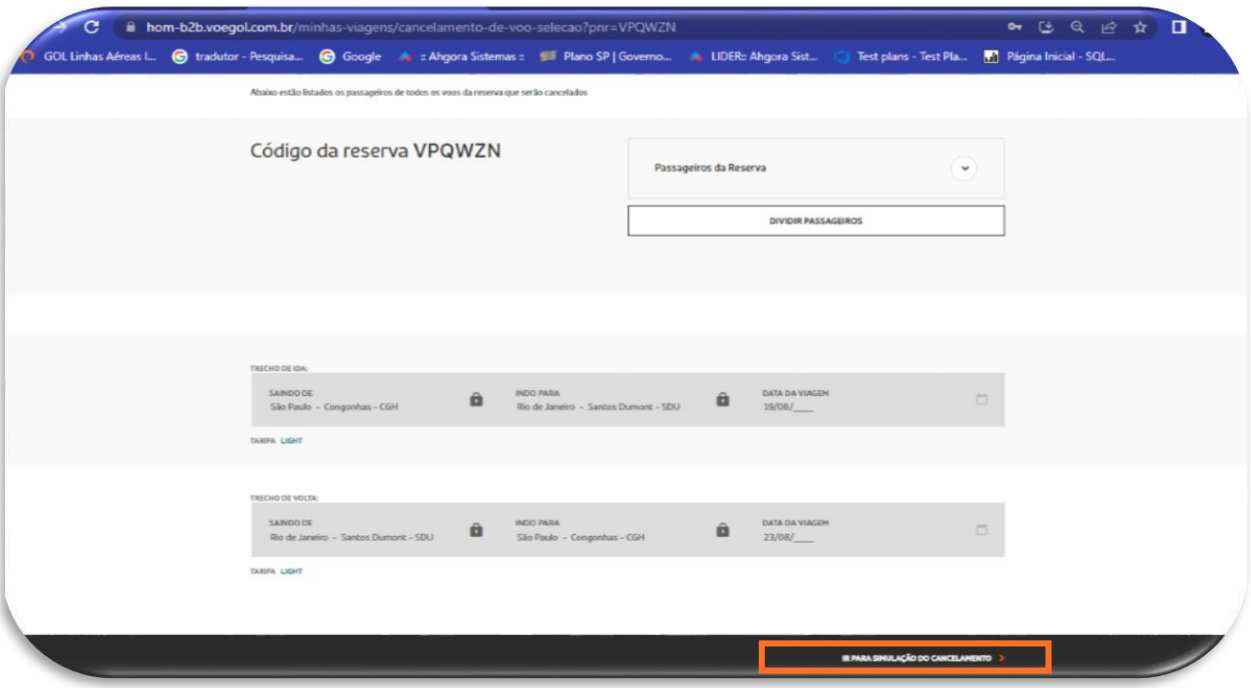


ESTORNO – VOID

Após selecionada a opção de busca, insira o código localizador e selecione a opção “Filtrar”, para que o sistema efetue a busca. No Canto inferior direito em “Gerenciamento” selecione a opção “Cancelar voo”.

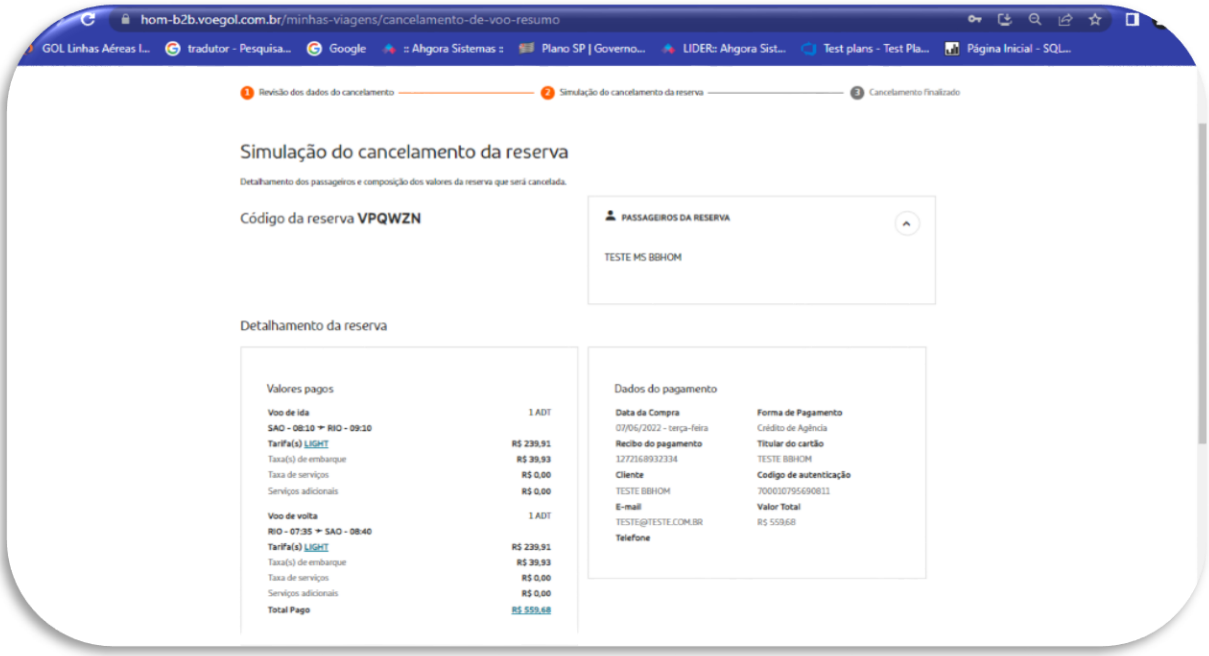


Nesta tela, caso tenha mais de um pax, e queira cancelar apenas um, selecione a opção “Dividir Passageiros” e escolha o pax que deseja cancelar. Caso tenha apenas um pax, basta continuar em “Ir para simulação de cancelamento.

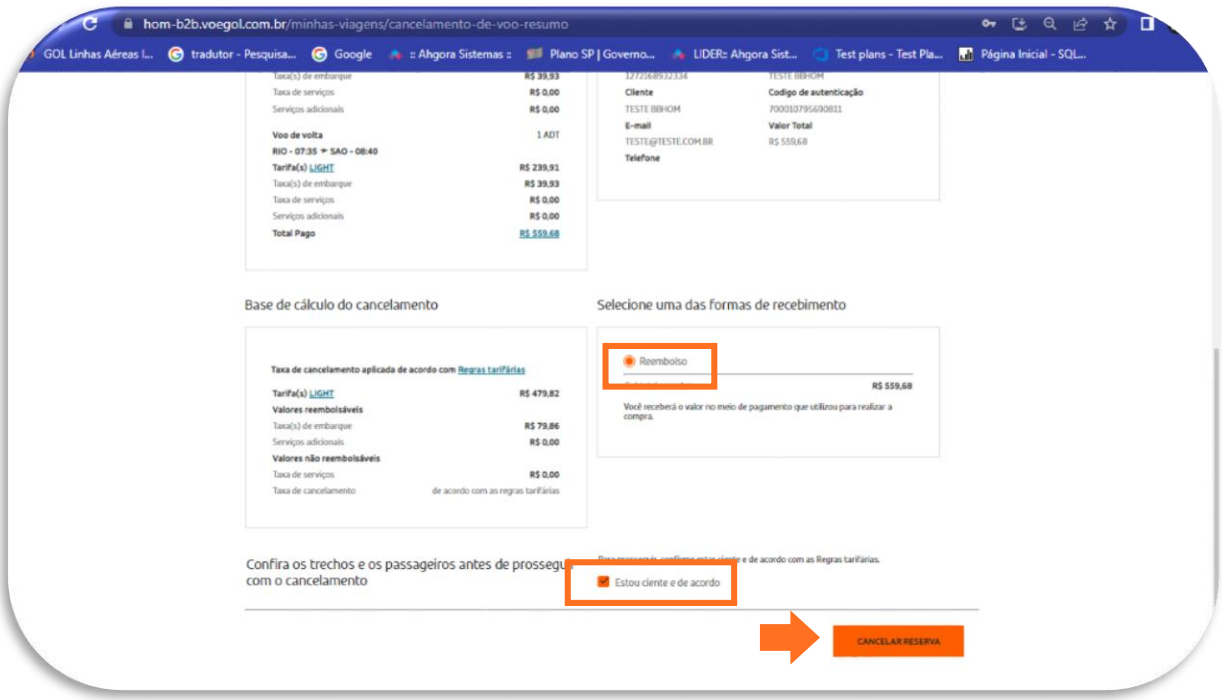


ESTORNO – VOID

Neste novo layout é possível ver o detalhamento dos valores da reserva que será cancelada.

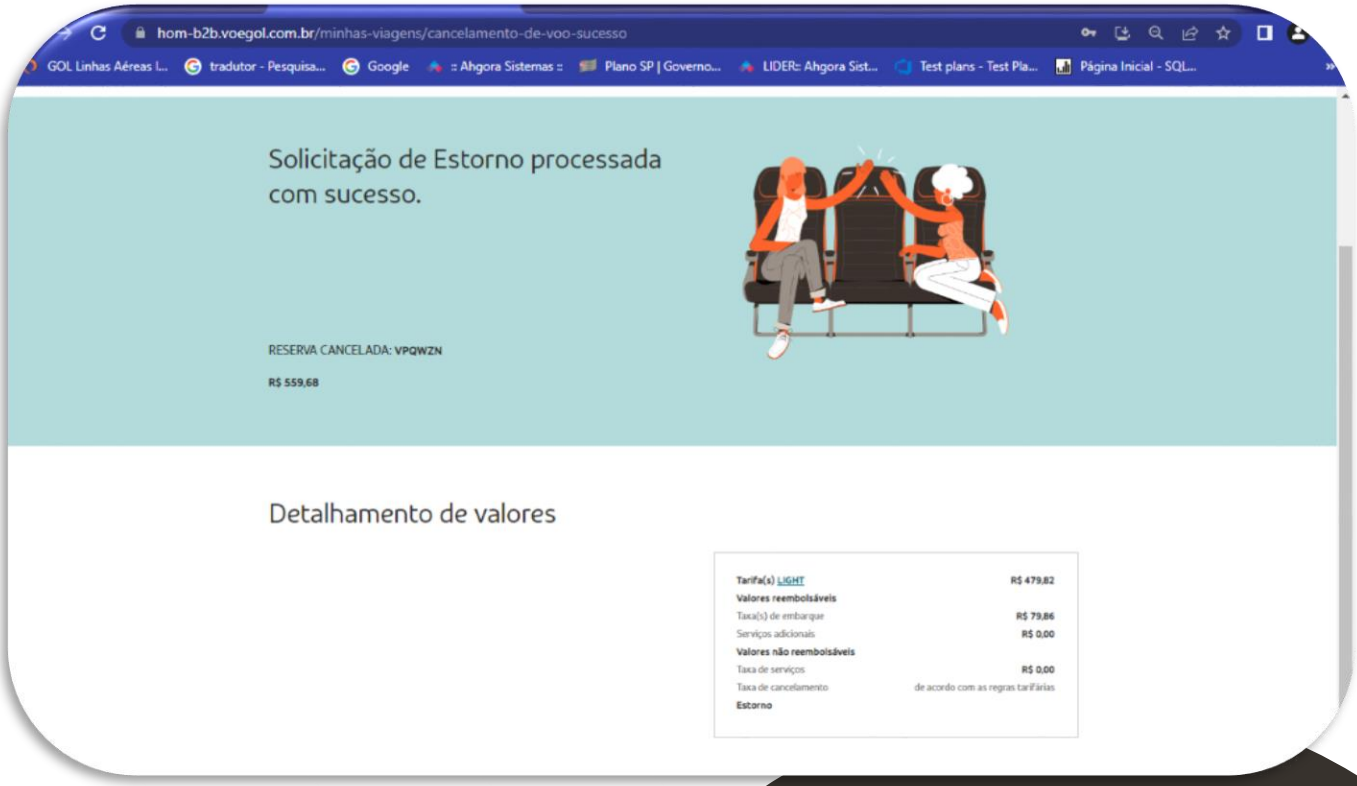


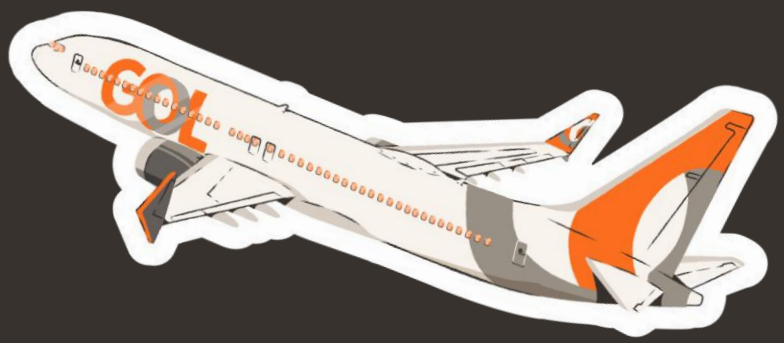
Selecione a opção “Reembolso”, confirme estar ciente e de acordo com as regras tarifárias, e selecione a opção “Cancelar Reserva”.



ESTORNO – VOID

Na tela de confirmação de Estorno, é demonstrado o detalhamento dos valores.





As imagens que compõem este material são meramente ilustrativas, e as tarifas apresentadas são apenas figuradas.

Temos o prazer de ter você como nosso parceiro! Para que sua experiência conosco seja cada vez mais agradável, continuaremos investindo em melhorias para nossas plataformas.

GOL