

Cancelamento Parcial Voluntário

Tarifa restrita Ida e Volta obrigatória

27.07.2022



Regras para cancelamento parcial para tarifa restrita Ida e Volta obrigatória:

- ✓ **Em caso de necessidade de cancelamento de apenas um dos trechos, o agente de viagem deverá seguir o fluxo enviado.**
- ✓ **Regra aplicável somente para os voos domésticos, não se aplica para voos internacionais.**
- ✓ **O procedimento deve ser feito antes do horário de partida do voo de ida.**
Exemplo: Horário do embarque: 10h00 cliente pode cancelar a ida (R400) e será cobrada a taxa de cancelamento até às 10h00, mantendo o trecho de volta sem cobrança. Cliente será cobrado da multa de No-Show: a partir das 10h00 capítulo II. Seção I. Art.19 (Resolução 400 da ANAC).
- ✓ **Taxas deverão ser aplicadas de acordo com a regra de família de tarifas adquirida para o voo cancelado e não será aplicada nenhuma taxa ou multa para o voo mantido. (Lembrando que se trata de tarifa com restrição ida e volta obrigatória, portanto o valor a ser reembolsado será correspondente à taxa de embarque).**
- ✓ **Se o cliente solicitar o cancelamento do voo de Ida e manter o voo de volta, certifique-se que o voo de ida foi cancelado corretamente para que o voo de volta não seja cancelado automaticamente.**

Importante conferir:

- ✓ **Confirmar os dados de segurança da informação: nome do passageiro, data e trecho;**
- ✓ **Se houver mais de um cliente na reserva e o cancelamento não for para todos os passageiros realize a divisão do PNR antes de seguir com a alteração;**
- ✓ **Verificar a família de tarifas dos trechos existentes, analisar as regras e verificar as restrições para a solicitação.**
- ✓ **Informar as regras da tarifa vigente para ao Cliente;**

Para consulta de restrição tarifária, verifique a Base tarifária (FARE BASIS) de cada trecho

Acesse o link <https://b2c.voegol.com.br/minhas-viagens/consulta-de-regras-tarifarias>

Registro Cupom Virtual

Número: 1272169017978

Nome: TESTE/NOMBRI MR

Número de cupons: 2

Criado: 26JUL22

Emitido: 26JUL22

PNR: MIFDTW

Tipo: ADT

NUM	CX	Cia ...VOO	CL	Saída	FROM	Destino	HORA	BK ST	FARE BASIS	STATUS	PASSAGEIR...	BAGS
1		G3 1006	U	12AUG	CGH	SDU	0810	OK	UNHIBG2GCP	OK		NIL
2	O	G3 1015	U	15AUG	SDU	CGH	1025	OK	UNHIBG2GCP	OK		NIL

Info Tarifa

Tarifa Base: BRL 859.56

Taxa: 79.86 BR

Total Do Bilhete: BRL 939.42

Cálculo tarifário

SAO G3 RIO429.78G3 SAO429.78BRL859.56END

FCMI: 0

FCPI: 6

Detalhe de Taxas

Info Encargos/Comissão

Equiv pago:

Forma de Pagamento

FOP: CC-BTXXXXXXXXXXXX0672 Exp-1222 Auth-448309 939.42

Emitido: 26JUL22 at GRIUA by GRIUAGD

Insira a base tarifária que consta no VRC e clique em Buscar.
Irá constar qual a restrição tarifária para aquele trecho consultado.
OBS: Consulte os 2 trechos, para seguir o próximo passo

Consulta de regras tarifárias

Insira a base tarifária desejada e veja todos os detalhes da tarifa.

BASE TARIFÁRIA
UNHIBG2GCP

BUSCAR

Resultado:

Base Tarifaria: UNHIBG2GCP
Família: Light

Tarifa em classe: Econômica

Válida na classe tarifária indicada exclusivamente nos voos, datas e trechos reservados.

Impostos governamentais podem incidir nos serviços, tarifas e taxas dependendo do país de destino e/ou compra do bilhete.

1. Tipo de viagem: Ida e volta obrigatória

2. Não comparecimento (no-show):

Para emissões a partir de 29Mar22 - O não comparecimento ao atendimento ou ao portão de embarque em tempo hábil, conforme contrato de transporte aéreo, será penalizado em: 80% (oitenta por cento) do valor da tarifa – por passageiro e por trecho.

Para emissões até 28Mar22 - O não comparecimento ao atendimento ou ao portão de embarque em tempo hábil, conforme contrato de transporte aéreo, será penalizado em: Para voos domésticos, será cobrada taxa de BRL 350,00 (Trezentos e cinquenta Reais) ou 100% (cem por cento) do valor da tarifa, o que for menor – por passageiro e por trecho.

Para voos com origem ou destino aos Estados Unidos, será cobrada taxa de USD 300,00

1

É importante analisarmos alguns detalhes antes de prosseguirmos com a reemissão

Registro Cupom Virtual

Número: 1272169017978 Nome: TESTE/NOMBRI MR

Número de cupons: 2 Criado: 26JUL22 Emitido: 26JUL22 PNR: MIFDTW Tipo: ADT

NUM	CX	Cia ...VOO	CL	Saída	FROM	Destino	HORA	BK ST	FARE BASIS	STATUS PASSAGEIR...	BAGS
1		G3 1006	U	12AUG	CGH	SDU	0810	OK	UNHIBG2GCP	OK	NIL
2	O	G3 1015	U	15AUG	SDU	CGH	1025	OK	UNHIBG2GCP		

FCMI: 0
FCPI: 6

Info Tarifa

Tarifa Base: BRL 859.56
Taxa: 79.86 BR
Total Do Bilhete: BRL 939.42

Cálculo tarifário
SAO G3 RIO429.78G3 SAO429.78BRL859.56END

Forma de Pagamento
FOP: CC-BTXXXXXXXXXXXX0672 Exp-1222 Auth-448309 939.42

Equiv pago:

FIQUE LIGADO



- ✓ Família da tarifa e data de emissão necessário analisar para informar ao passageiro a regra da tarifa para alteração/cancelamento
- ✓ Restrição Tarifária
- ✓ Valor da tarifa para estimar o valor das multas caso seja aplicável a nova regra (multa em percentual)
- ✓ Tipo de passageiro necessário para saber usar o Same Reissue ou Different Reissue

Para iniciar o cancelamento conforme a solicitação do cliente, selecione em Itinerário o voo a ser cancelado e clique em Excluir.

Reserva - MIFDTW

Nomes

1.1 - TESTE/NOMBRI MR | 📱 @

Editar Nomes

Assentos

Infant

Solicitar SSR (q)

Docs de Viagem (w)

Itinerário

	Voo	Cls	De-Para:	Data	Horários	Stp	Nbr
1	G3 1006	U	CGH - SDU	12AUG	0810-0910	0	HK01 /E
Dur: 1 hrs, 228 mls Sexta-Feira							
2	G3 1015	U	SDU - CGH	15AUG	1025-1130	0	HK01 /E
Dur: 1.05 hrs, 228 mls Segunda Feira							

Adicionar

Alterar (g)

Reservar

Excluir (D)

Info do Voo(t)

Mais

Emissão / Preço

1.T-26JUL-GRU4AGD

2.TE 1272169017978 TESTE/N GRU4AGD 1426/26JUL (1.1-TESTE/NOMBRI MR)

Contato/Endereço Informação

📱 GRU11999999999-C

@ ¥TESTE@TESTE.COM.BR¥(1.1-TESTE/NOMBRI MR)

Remarks/Fatos

Remarks

1. H-ADTK BY 29JUL22 1425GRU 29JUL22 1425SAO PER 4PLUSTA

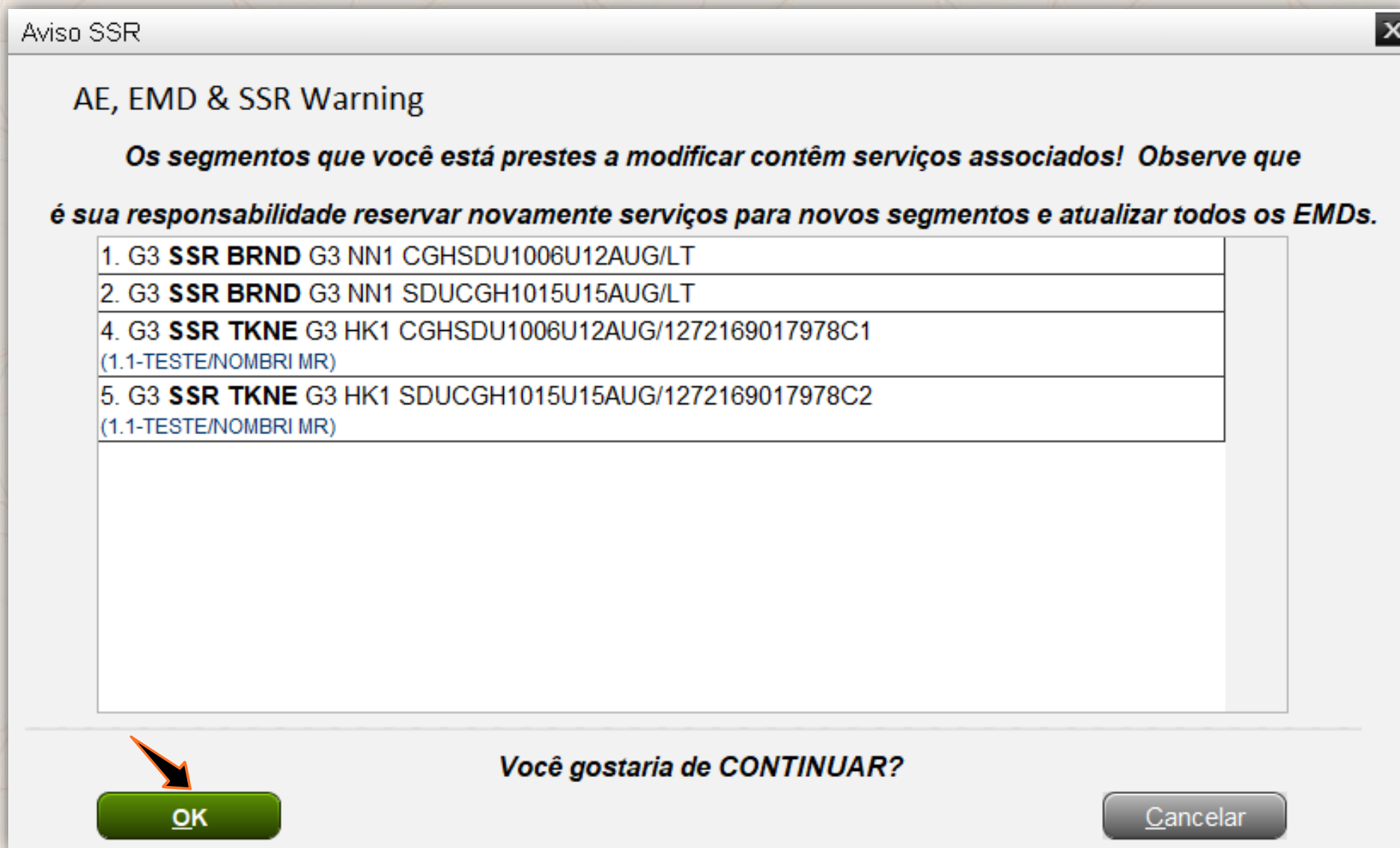
2. XXAUTH/448309 *Z/BT0672

G3 Facts

1. G3 SSR BRND G3 NN1 CGHSDU1006U12AUG/LT

3

O sistema nos exibe uma mensagem de aviso padrão, informando que se a reserva possui Ancillary, EMD ou SSR associados ao segmento e pergunta se queremos continuar. Clique em OK.



4

Selecione primeiro o VCR e clique em Reemitir > Voluntário

Reserva - MIFDTW

Nomes Editar Nomes

1.1 - TESTE/NOMBRI MR |

Itinerário

	Voo	Cls	De-Para:	Data	Horários	Stp	Nbr
1	G3 1015 U		SDU - CGH	15AUG	1025-1130	0	HK01/E
Dur: 1.05 hrs, 228 mls Segunda Feira							

Adicionar Alterar (g) Reservar Excluir (D) Info do Voo (t) Mais Reemitir(x) Exibir Cupons Reembolsar (r) Taxas/Serviços

Contato/Endereço Informação

GRU11999999999-C

¥TESTE@TESTE.COM.BR¥(1.1-TESTE/NOMBRI MR)

Remarks/Fatos

Voltar **Voluntário** Involuntário

1.T-26JUL-GRU4AGD
2.TE 1272169017978 TES

G3 Facts

1. G3 SSR BRND G3 NN1 SDUCGH1015U15AUG/LT

2. XXAUTH/448309 *Z/BT0672

3. JUL22 1425GRU 29JUL22 1425SAO PER 4PLUSTA

FIQUE LIGADO



Apesar de se tratar de um cancelamento, como o passageiro vai voar um dos trechos é necessário fazer a reemissão voluntária do bilhete para o trecho que permanecerá na reserva

5

Em Opções Reemissão/Reembolso selecione as opções Reemitir > Reemissão Voluntária > Cálculo automático e o VCR.
Em seguida, confirme a seleção e clique em OK.

Opções Reemissão/Reembolso

Opções Reemissão/Reembolso

☒ Reemitir(g) ☐ Restituir

Tipo de Reemissão TKT:

☒ Reemissão Voluntária ☐ Reemissão Involuntária

Selecionar Tipo Processo: *

☐ Cálculo Manual ☐ Mostrar Reemissão Retida PQ
☒ Cálculo automático ☐ Reexibir a tela

Exibir Opções:

Current VCR:
1272169017978 TESTE/NOMBRI MR-1.1
Cupons:
1 CGHSDU OK
2 SDUCGH OK

6

Confirme a Seleção Nome e clique em OK

Reemissão: Caminho Rápido

Reemissão: Caminho Rápido

Selecionar Opção(s):

☒ Seleção Nome

☐ Seleção Segmento

☐ Designador de Ikt

☐ Código Contábil

☐ Acordo Corporativo

☐ Data(s) Válida(s)

☐ Código de Isenção

☐ Cidade Reemissão

☐ Tipo de Passageiro

☐ Mudar pela Marca

OK Cancelar



(Tela 20) O sistema nos exibe uma mensagem de aviso padrão, informando Alterar Reserva Agora? Selecione a opção Não.

Troca de Tkt - Cálculo Itinerário desde Ponto de Origem

(Tela 20)

Tipo PAX (s): * ADULT (ADT) ...

Idade da criança: 0

Data de compra: 26JUL22

☐ Anular data

Vendido/Emitido: * GRUGRU

Reemitir * GRU

Moeda-F/C: * BRL

Base BRL

Código Tour: ITCORP

Aplicado: ☐ Designador de Tkt

☐ Desconto

	Tarifa Base	Tkt Desig	Desconto	Quantia
1				

Lado:

SDUGCH 15AUG

Válido



INVALID AS BOOKED-REBOOK1A
ALTERAR RESERVA AGORA?

Sim

Não

Cancelar

8

Na tela 20 deverá aparecer apenas o trecho que ficará ativo na reserva.
A base tarifaria e o valor deve ser preenchido manualmente conforme original.
Preencha nos campos Tarifa Base e Quantia conforme exemplos. Clique em Atualizar confirme o que foi preenchido e selecione Preço no campo Ação.
Clique em OK.

Troca de Tkt - Cálculo Itinerário desde Ponto de Origem (Tela 20)

Tipo PAX (s): * ADULT (ADT) ... Idade da criança: Data de compra: 26JUL22 ☐ Anular data

Vendido/Emitido: * GRUGRU Reemitir * GRU Moeda-F/C: * BRL Base BRL

Código Tour: ITCORP Aplicado: ☐ Designador de Tkt ☐ Desconto

Lado: 1 ☐ SDUCGH 15AUG Válido de: * 15AUG22 até 15AUG22 G3 U

Tarifa Base	Tkt Desig	Desconto	Quantia
IHIBG2GCP			429.78

Ação: * Preço Waiver: ☐

SAO G3 RIO429.7803 SAO429.78BR 859.56END

INVANDO AS BOOKED-REBOOK1A

OK Aplicar Cálculo Tarifa Atualizar Cancelar

Resumo Viagem

CTRL+ALT+T para Expandir
Localizador da reserva
MIFDTW
Nomes
1.1 TESTE/NOMBRI MR
Dados VCR
TESTE/NOMBRI MR
1272169017978
VCR Cupons
1 G31006 CGHSDU 0810 OK
UNHIBG2GCP OK
20 G31015 SDUCGH 1025 OK
UNHIBG2GCP OK
VCR Cupons
Base: BRL 859.56
Taxes: 79.86BR
Total: BRL 939.42

FIQUE LIGADO



Neste exemplo, como não teve alteração no trecho de retorno, a base tarifária e o valor permanece o mesmo original

9

Na tela 30 é possível identificar que o sistema não aplicou a multa automaticamente, aplique a taxa de cancelamento manualmente de acordo com a regra tarifária para o trecho da ida e preencha o valor da taxa em Taxa por Mudança e clique em Atualizar.

Resumo de Troca (Tela 30)

Reemitir GRU

	Trocar	Nova Quantia	Moeda de Reemissão
	BRL	BRL	BRL
BASE	859.56	429.78	
Taxas:	79.86	39.93	
Total:	939.42	469.71	

Taxa por Mudança: Curr BRL 343.82

Outro Imposto: Curr BRL

Código da Taxa

Taxa de Serviço: Curr BRL

Total: -469.71

Ação: * Próximo

VERIFY FARE RULES - CHANGE FEE MAY APPLY 1561

OK Atualizar Cancelar

FIQUE LIGADO

A taxa de cancelamento é de acordo com a regra tarifária

10

Após concluir o procedimento da etapa 9 observe o campo valor total. Deste valor deduz a taxa de embarque e preencha o valor residual no campo Outro imposto manualmente, clique em Atualizar.

Resumo de Troca (Tela

Reemitir GRU

	Trocar	Nova Quantia	Moeda de Reemiss
	BRL	BRL	BRL
BASE	859.56	429.78	-429.78
Taxas:	79.86	39.93	-39.93
Total:	939.42	469.71	-469.71

Taxa por Mudança: Curr BRL 343.82

Outro Imposto:

Código da Taxa

de Serviço:

a de Serviço:

Valor total Total: -125.89

Ação: * Próximo

OK Atualizar Cancelar

FIQUE LIGADO



Para inserir o valor do Outro Imposto, basta tirar do valor TOTAL a taxa de embarque conforme exemplo

Outro Imposto: BRL 85.96

Código da Taxa

11

Concluído todos os passos observem que o campo valor total corresponde ao valor da taxa de embarque.

Informe ao passageiro o valor da taxa de embarque que será devolvido referente ao trecho cancelado.

Após a confirmação do cliente, selecione em Ação a opção Gravar e clique em OK.

Resumo de Troca (Tela 30)

Reemitir GRU

	Trocar	Nova Quantia	Moeda de Reemissão
	BRL	BRL	BRL
BASE	859.56	429.78	-429.78
Taxas:	79.86	39.93	-39.93
Total:	939.42	469.71	-469.71

Taxa por Mudança: Curr BRL 343.82

Outro Imposto: BRL 85.96

Código da Taxa

Taxa de Serviço: [] [] []

Taxa de Serviço: [] [] []

Total: -39.93

Ação: * Gravar

OK Atualizar Cancelar

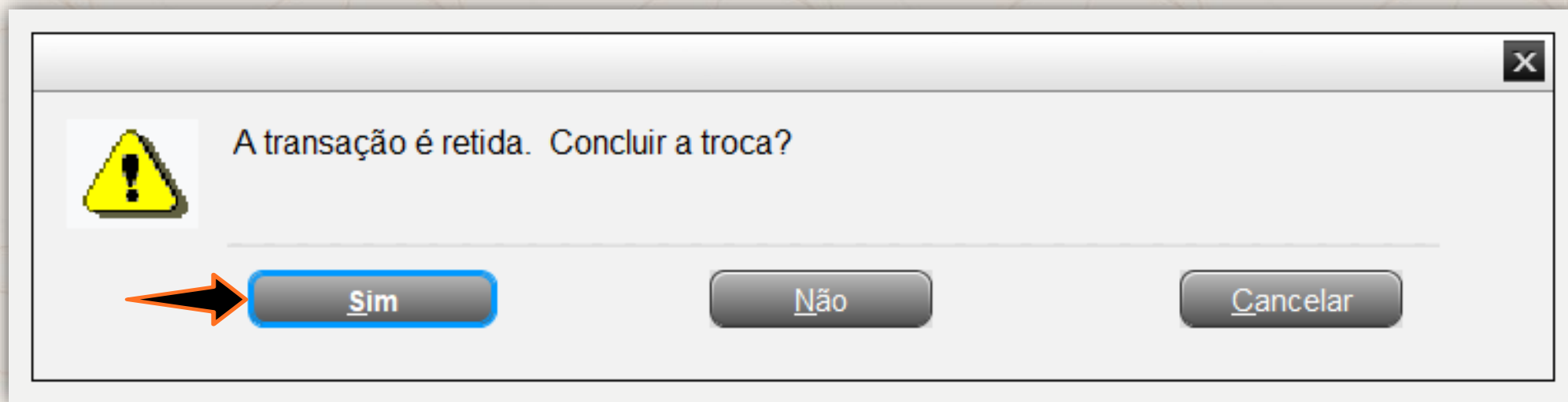
FIQUE LIGADO



O Valor da tela 30 é referente a remarcação de 1 VCR, ou seja, a devolução nesse valor é por passageiro da mesma categoria

12

Agora que já retivemos todas as transações, a mensagem A transação é retida. Concluir a troca é apresentada. Cliquem em Sim.



13

Confirme em Tipo a opção Troca clique em OK.

Informação Troca Retida (Tela 2)

Tipo *		Curr	Tkt Diff	Taxa	Ttl Diff
<u>Troca/C...</u>	TESTE/NOMBRI MR	BRL	-469.71	429.78	-39.93
	Electronic- 1272169017978		EXCH RFND		

 **OK** Cancelar

14

Para selecionar a FOP (forma de pagamento) a ser devolvida preencha no campo Reembolso 1 o número correspondente como exemplo abaixo FP1.

Quando a Fop original for faturada basta só confirmar os dados e valor.

Após selecionar a opção adequada em Ação, marque a opção Ticket e clique em Ok.

Informação Restituição **FOP Faturado**

Referência nome (ex. 1.1) 1.1 Tkt: 1272169017978

Total Devido: BRL 39.93

Moeda Reembolso Voucher:

Forma de Pagamento Original:

FP1 BTXXXXXXXXXX0672 (Amt: 939.42)

Restituir para: * TESTE/NOMBRI MR

Reembolso 1 * 39.93

Forma de Pagamento: Agency Credit Limit

Número: BTXXXXXXXXXX0672

Reembolso 2

Forma de Pagamento:

Número:

Ação: * Ticket

OK

Informação Restituição **FOP Cartão de Crédito** (Tela 32)

Referência nome (ex. 1.1) 1.1 Tkt: 1272169009697

Total Devido: BRL 39.93

Moeda Reembolso Voucher:

Forma de Pagamento Original:

FP1 VIXXXXXXXXXXX4644 (Amt: 2483.46)

Restituir para: * TESTE/NOMBRE MR

Reembolso 1 * 39.93

Forma de Pagamento: Cartão de Crédito

Número: * FP1

Reembolso 2

Forma de Pagamento:

Número:

Ação: * Ticket

OK Cancelar

15

Em Instruções TKT, confira o valor a ser reembolsado.
E em Ação, selecione a opção Ticket e clique em OK.

Instruções TKT (Tela 40)

Info: TOTAL- BRL - 39.93 REFUND

Tipo TKT: ☒ Eletrônico ☐

Endosso: TAXA

Código Tour: ITCORP Tipo de Tour: Excursão/viagem... ▼

Número de Usuário:

Ação*: Ticket ▼

OK Cancelar

16

O VCR foi reemitido, selecione Redisplay PNR After end Transaction e clique em OK.

Opções Adicionais (Tela 45)

OK 469.71/ 21 6901 9309 6
OK 39.93-REFUNDED/ 05 2012 9975 5
** CHECK FOR DUPLICATE TICKETING-VCR EXISTS **

Selecionar uma opção:

REDISPLAY PNR AFTER END TRANSACTION
TICKETING COMPLETE - END TRANSACTION
VOID AND REISSUE TICKET DUE TO PRINTER MALFUNCTION
VOID AND RETURN TO REISSUE SCREEN TO MAKE CORRECTIONS

OK

O novo Ticket está emitido somente para o segmento da volta, para visualizar selecione o VCR e clique em Exibir.

Reserva - MIFDTW

Nomes

1.1 - TESTE/NOMBRI MR |

Editar Nomes

Assentos

Infant

Solicitar SSR (g)

Docs de Viagem (w)

Itinerário

	Voo	Cls	De-Para:	Data	Horários	Stp	Nbr
1	G3 1015	U	SDU - CGH	15AUG	1025-1130	0	HK01/E
Dur: 1.05 hrs, 228 mls Segunda Feira							

Adicionar

Alterar (g)

Reservar

Excluir (D)

Info do Voo (t)

Mais

Emissão / Preço

1.T-27JUL-GRU4AGD
2.TE 1272169017978 TESTE/N GRU4AGD 1426/26JUL (1.1-TESTE/NOMBRI MR)
3.TE 1272169019309 TESTE/N GRU4AGD 0120/27JUL (1.1-TESTE/NOMBRI MR)
4.TK 1270520129975 TESTE/N GRU4AGD 0120/27JUL

Reemitir(x)

Exibir

Cupons

Reembolsar (s)

Taxas/Serviços+

Contato/Endereço Informação

GRU11999999999-C
¥TESTE@TESTE.COM.BR¥(1.1-TESTE/NOMBRI MR)

Remarks/Fatos

Remarks
1. H-ADTK BY 29JUL22 1425GRU 29JUL22 1425SAO PER 4PLUSTA
2. XXAUTH/448309 *Z/BT0672
G3 Facts
1. G3 SSR BRND G3 NN1 SDUCGH1015U15AUG/LT

18

Observe que o 1º VCR contém os dois segmentos com Status TROCA e o novo VCR contém agora somente o segmento ATIVO com Status OK.

Registro Cupom Virtual

Número: 1272169017978 Nome: TESTE/NOMBRI MR

Número de cupons: 2 Criado: 26JUL22 Emitido: 26JUL22 PNR: MIFDTW Tipo: ADT

1º VCR

NUM	CX	Cia ...VOO	CL	Saída	FROM	Destino	HORA	BK ST	FARE BASIS	STATUS	PASSAGEIR...	BAGS
1		G3 1006	U	12AUG	CGH	SDU	0810	OK	UNHIBG2GCP	TROCA		NIL
2	O	G3 1015	U	15AUG	SDU	CGH	1025	OK	UNHIBG2GCP	TROCA		NIL

Info Tarifa

Tarifa Base: BRL 859.56

Taxa: 79.86 BR

Total Do Bilhete: BRL 939.42

Cálculo tarifário

SAO G3 RIO429.78G3 SAO429.78BRL859.56END

Forma de Pagamento

FOP: CC-BTXXXXXXX0672 Exp-1222 Auth-448309 939.42

FCMI: 0

FCPI: 6

Equiv pago:

Registro Cupom Virtual

Número: 1272169019309 Nome: TESTE/NOMBRI MR

Número de cupons: 1 Criado: 26JUL22 Emitido: 27JUL22 PNR: MIFDTW Tipo: ADT

2º NOVO VCR

NUM	CX	Cia ...VOO	CL	Saída	FROM	Destino	HORA	BK ST	FARE BASIS	STATUS	PASSAGEIR...	BAGS
1		G3 1015	U	15AUG	SDU	CGH	1025	OK	UNHIBG2G	OK		NIL

FCMI: 1
FCPI: 1

Info Tarifa

Tarifa Base: BRL 429.78

Taxa: PD 39.93 BR

Total Do Bilhete: BRL NO ADC

Cálculo tarifário

RIO G3 SAO429.78BRL429.78END

Forma de Pagamento

FOP:

Emitido: 27JUL22 at GRUBA by GRU AGD

TAXA: 429.78

TOTAL DE TAXAS:

Info Reemissão Info Cupom Voado Info Diversas VCR ESTENDIDO

19

TK do reembolso é a confirmação do reembolso

Document Image

REFUND RECORD
AGNT:GRUAGD EMP:000360 PNR: MIFDTW
RFND NBR:1270520129975 CTY:GRU STA:01000672
NAME:TESTE/NOMBRI MR
TICKET REFUNDED: 1272169017978
PARTIAL REFUND: 27JUL22/0120/AGD
FOP:BTXXXXXXXXXXXX0672 AMT: BRL 39.9

ISSUED IN CONNECTION WITH: 1272169019309

REFUNDED
FARE BRL0.00
-39.93BR3
TOTAL BRL-39.93
CANCEL PENALTY:343.82
OTHER FEE:85.96
END OF REPORT

OK

Imprimir

Cancelar

20

De volta à tela principal adicione o remarks e clique em OK e use o CTRL+E no teclado para salvar a reserva.

Reserva - MIFDTW

Nomes

Fim da Transação

Recebido de: **NOMBRI**

☐ Emitir Agora

☒ Reexibir PNR

☐ E-mail

☐ Alta Prioridade

☐ Endereço Linha#

☐ Nome #

☐ Fila

Cidade Fila: Fila #: Código Instrução:

☐ Transferir PNR

☐ Modificar prazo da reserva (L)

Deixar em branco para finalizar

OK Cancelar

OK Histórico PNR Mais... PNR clássico Detalhes Bagagem

FIQUE LIGADO



Importante mencionar no remarks:

- ✓ Quem solicitou o reembolso
- ✓ Solicitante ciente de multas e taxas conforme regra tarifária
- ✓ Que o solicitante está ciente de prazo para reembolso

GOL