GOL Linhas Aéreas – Aviso de aplicación de ADMs en política de corrección de nombres. Todos los puntos de ventas (POS), excepto Brasil.

Válida para todos los usuarios de Sistemas de Distribución Global (Global Distribution Systems – GDS) Amadeus, Sabre, Travelport o alternativos, inclusive, no se limita a todas las agencias de viajes y proveedores de servicios acreditados o no por IATA (International Airline Transport Association) y ARC (Airline Reporting Corporation), todas las agencias afiliadas y suscriptores de GDS nominados o no por GOL; así como todas y cada una de las herramientas de venta y emisión de vuelos y servicios que GOL pone a disposición de las agencias de viajes. En lo sucesivo, todos los usuarios antes mencionados se denominarán "Usuario de sistemas" y todos los GDS y sistemas de ventas se denominarán "Proveedores de distribución".

Todas las reservas/emisiones están sujetas al proceso de emisión de ADMS, sea, tanto para pasajeros individuales como grupos.

CORRECIÓN DE NOMBRE CON TICKETS EMITIDOS - DEFINICIONES

Efectivo a partir de **01 de septiembre de 2022**, GOL Linhas Aéreas ejecuta una auditoria en todos los tickets emitidos que impliquen tramos G3/G3*, para identificar violaciones a las Políticas de Corrección de Nombres en pnr con tickets. Cuando una violación fuese identificada, GOL cobrará a la agencia de viaje los valores referentes a la naturaleza de la violación de la regla.

Fecha de vigencia
Estas políticas y procedimientos se aplican a todas las reemisiones de tickets GOL (127) efectuadas a partir de 01 de septiembre de 2022.

Política de Corrección

- **¿Cuáles son las correcciones permitidas?**

Corrección ortográfica
Para correcciones simples (hasta 3 caracteres, sin alteración de género), como errores de ortografía, tipeo o nombre duplicado en la reserva, no es necesario enviar documentos al ejecutivo de cuenta o Centro de Relación al Cliente (CRC).
La corrección será realizada siempre que sean errores perceptibles.

Ejemplos:
Peepetuo cuando lo correcto es Perpetuo;
Gleidi Vania Gomes Gomes y lo correcto es Gleidi Vania Gomes;
Daniela para Daniele / Karine para Karina / Daniela para Daniella.

Inclusión de nombre
Para inclusión no es necesario el envío de documentación.

Ejemplos:
PAIXAO/CLAUDIA para PAIXAO **SILVA**/CLAUDIA
SILVA/**JOAO** para SILVA/JOAO **ARTHUR**
OLIVEIRA DE AQUINO/**ELIANE** para OLIVEIRA DE AQUINO/**MARIA** ELIANE

Importante:
Alteraciones e inclusiones de título: "MR", "MRS" y "MISS" (Inglés) y "SR", "SRA" y "SRTA" (Español), también son consideradas como corrección de nombre por lo tanto deben obedecer los procedimientos descriptos anteriormente.

La inclusión del nombre completo es muy importante para los tramos internacionales, pues el nombre del pasaporte o documento de viaje no debe ser diferente al nombre de la reserva, principalmente en vuelos para Estados Unidos/Canadá.

En caso de apellidos con más de 29 caracteres, utilizar el campo SSR DOCS para informar el nombre completo del pasajero.

Ejemplo:

Nombre completo:	MARIA SOUZA SOARES SILVA DE ALMEIDA CRUZ
NO debe ser ingresado como:	**SOUZA SOARES SILVA DE ALMEIDA CRUZ**/MARIA
DEBE ser ingresado como:	**CRUZ**/MARIA
	SSR DOCS (MARIA SOUZA SOARES SILVA DE ALMEIDA CRUZ)

OBS.: Cada sistema GDS posee su formato de SSR DOCS, en caso de dudas referentes a la forma de ingresar dicho comando, por favor entre en contacto con el Help Desk de su GDS.

Importante: Para emisiones de tickets de/para Estados Unidos y Canadá esta práctica de inclusión de nombre completo con SSR DOCS es obligatoria.

Los términos "Hijo", "Sobrino", "Nieto" y afines, deben obligatoriamente ser antecedidos del apellido familiar. Los mismos utilizados como apellido no son considerados válidos por GOL.

Ejemplos:

Nombre completo:	**BARONI** HIJO/GUSTAVO
NO debe ser colocado como:	**HIJO**/GUSTAVO

Nombre completo:	**MANOEL DA SILVA** NIETO/ANTONIO
NO debe ser colocado como:	**NIETO**/ANTONIO
	MANOEL NIETO/ANTONIO
	DA SILVA/ANTONIO

Nombres invertidos
Cuando el nombre/apellido del pasajero fue ingresado invertidamente, la corrección puede ser realizada sin envío de documentación.

Ejemplo:
JULIANA/**BRAGA** para **BRAGA**/**JULIANA**

Cambio de apellido por divorcio, casamiento o filiación.
Este procedimiento es permitido únicamente a través del Centro de Relación al Cliente (CRC).
Para cambios de apellido en caso de separación, casamiento o filiación será solicitado el acta de matrimonio/ divorcio/filiación y pasaporte, DNI/RNE del pasajero.
Para que el procedimiento sea efectuado en tiempo y forma, la solicitud debe realizarse al menos 10 días antes de la fecha original de vuelo.
En caso de inclusión de apellido debido a casamiento, separación o filiación, seguir los procedimientos del ítem **Inclusión de nombre**.

La documentación debe enviarse vía Chat a través de la página web **www.voegol.com**.

Grupos
Seguir las políticas de grupos informadas en el momento de la cotización y bloqueo, dentro de la plataforma respectiva.

Codeshare
En caso que haya vuelos G3* (código compartido operado por otra aerolínea) en el boleto emitido y es necesario reemitirlo con el nombre corregido, la corrección del nombre puede realizarse en su GDS normalmente, siguiendo las premisas antes mencionadas, sin necesidad de crear una nueva reserva y/o enviar solicitudes a la aerolínea.

Interline
En caso que haya vuelos de otras compañías aéreas dentro del ticket GOL (127), es necesario crear una reserva nueva con el nombre y apellido corregido/correcto, respetando las mismas clases emitidas anteriormente y realizar la reemisión NO ADC utilizando el código waiver **INVOL DUE AUTH CORRECT NAME G3**.

En caso que no haya lugares en la misma clase en alguno de los vuelos originales, envíe los dos códigos de reservas (antiguo y nuevo) para los e-mails contactenos@voegol.com.br o contactus@voegol.com.br, solicitando la posibilidad de alteración de la nueva reserva para las clases originalmente seleccionadas.

Existiendo divergencia de clase en vuelos no operado por GOL, queda a criterio de la compañía parcera la confirmación de los asientos. Una vez confirmada la alteración de las clases en el nuevo localizador de GOL, los vuelos G3 serán removidos de la antigua reserva por nuestro equipo de CRC para que la reemisión sea finalizada por el propio agente de viaje emisor.

En casos donde las clases originales no puedan ser confirmadas, será permitido efectuar la remarcación con diferencia tarifaria, en caso de existir, exceptuando la tasa de penalidad de alteración con el código waiver mencionado anteriormente.

En caso de no aceptar el nuevo valor de tarifa, podrá solicitar el reembolso del ticket sujeto a la regulación tarifaria contratada.

Recordar que no está permitido cambiar nombre completo del pasajero.

- **¿Quién puede solicitar la corrección de nombre?**

El cambio puede ser realizado solamente por la agencia emisora del ticket, a través de su GDS.
Obs.: En los casos que necesiten envío de documentación, tratar directamente con CRC.

- **¿Cuáles son las entradas para efectuar la corrección?**
  Para confirmar esta información, la agencia debe entrar en contacto con el Help Desk de su sistema GDS.

- **¿Qué pasos debe seguir la agencia para la corrección de nombre?**
  Luego de corregido el nombre del pasajero, considerando las reglas mencionadas anteriormente, la agencia debe efectuar la reemisión involuntaria (INVOL) del ticket correspondiente al cliente que sufrió la modificación utilizando el waiver obligatorio: **INVOL DUE AUTH CORRECT NAME G3**.

  IMPORTANTE: E-ticket sin el código waiver informado o con el mismo incorrecto estará sujeta a auditoria/ADM.

Aceptación del suscriptor.

La aceptación y acuerdo del Usuario de Sistemas con estos nuevos términos y condiciones constituyen una condición para la continuidad de nombrar a dicho usuario de sistema como agente de viajes de GOL y/o el consentimiento de GOL en permitir que tal Usuario de Sistemas realice reservas de Gol a través del GDS, según sea el caso.

Se considerará que la continuidad de las reservas de los servicios y productos de transporte aéreo de GOL constituye la aceptación del Usuario de Sistemas de conformidad con estos nuevos términos y condiciones, y la primera reserva realizada para GOL por parte del Usuario de Sistemas a partir del **01 de septiembre de 2022**, inclusive, constituirá dicha aceptación y acuerdo.

GOL se reserva el derecho de alterar o modificar cualquiera de los términos y condiciones aquí establecidas, en cualquier momento, mediante aviso previo.

Fecha de última revisión: 03/10/2022 efectivo desde el 01/09/2022