



DIRETORIA DE CANAIS DE VENDAS



FAQ

PERGUNTAS FREQUENTES

**Emissão de reservas
e novos cadastros**

ÍNDICE

Clique no item desejado

1. Glossário - Termos e Siglas.....	3
2. Perguntas e Respostas	
Emissão e alteração de reservas.....	4
Grupos.....	10
Pagamento, reembolso e comissões.....	16
Serviços Auxiliares.....	22
Sistema e acessos.....	26
Informações adicionais.....	29
3. Alfabeto da Aviação	33
4. Contatos úteis.....	34



Glossário - Termos e Siglas

Ancillaries: Serviços Auxiliares como: Bagagem, Pet na Cabine, Voe Junto (Menor Desacompanhado), Assento GOL+ Conforto, GOL Premium Lounge, Bagagem Extra, etc.

B2B: Business to Business (Corporativo, Negócios para Negócios).

DCP: Direct Connect Platform - também conhecido como E-GOL.

DU: Remuneração cobrada pelas agências de viagens para o serviço de atendimento prestado aos clientes.

EMD: Electronic Miscellaneous Document.

EMD-A: Electronic Miscellaneous Document Associated (associado a um bilhete).

EMD-S: Electronic Miscellaneous Document Standalone.

GO: Site de grupos da GOL, Group Optimizer.

GWS: Global Web Service.

Hold: Prazo de reserva.

LOC: Localizador (localizador do passageiro composto por seis letras).

MEDIF: Medical Informations (Informações Médicas).

OAC: Office Account Code, código alfanumérico da Agência.

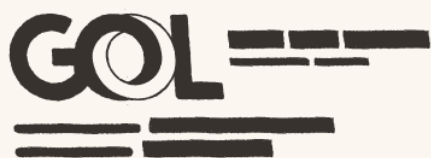
Onboarding: Agência nova, entrante.

PNR: Passenger Name Reservation (localizador do passageiro composto por seis letras).

SWS: System Web Service.

Token: Identificação de segurança para acesso ao sistema da GOL.

UATP: Universal Air Travel Plan (cartão de crédito, próprio para pagamento de passagem aérea).



— G3 1036

— 5A

12



Perguntas e Respostas

Emissão e alteração de reservas

01. Como faço a primeira emissão?

Disponibilizamos o tutorial de emissão em nosso site, no link:

www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial

Acesse o site e baixe o material "Fluxo de Compra".



02. Como eu altero uma reserva (remarcar)?



Confira o passo a passo para alterar passagens no item "Alteração" em nosso site:

www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial

Obs: role o cursor para baixo, até chegar ao conteúdo.

03. Quais são as famílias de tarifas da GOL, e quais são suas regras?

Atualmente disponibilizamos 4 famílias de Tarifas **Nacionais**: MAX, PLUS, LIGHT e PROMO.

E também 4 famílias de Tarifas **Internacionais**: PREMIUM, PLUS, LIGHT e PROMO.

Confira os atributos de cada tarifa em:

www.voegol.com.br/tarifas

04. Se um voo sofre alteração, como faço a acomodação via site B2B?

Saiba como aceitar a acomodação proposta ou escolher novas datas:
www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial

Obs: role o cursor para baixo, até chegar ao item "Acomodação".

05. Consigo marcar assento para meu cliente, estando logado?

Sim, é possível marcar o assento até o momento de encerramento do voo. É possível marcar o assento tanto pelo portal B2B quanto pelo DCP.

Pelo DCP, para marcar assentos basta abrir o Localizador > clicar na opção **Assentos** no canto superior direito da reserva. Caso o assento gere uma cobrança, terá que finalizar o pagamento no mesmo local onde se pagam serviços especiais, na opção **Taxas/Serviços**.

Para marcar e pagar assento no portal B2B: faça seu login, selecione o **ponto de venda** que fez a compra > **Gerenciar reservas** > **Pesquisar reservas** > faça o filtro de busca > vá no **Gerencie a viagem** > onde consta o nome do passageiro e o número do bilhete, abra a seta ao lado > clique em **Adicionar assento**.

06. Posso inserir o número Smiles nas respectivas reservas dos passageiros?

Sim, é possível inserir o Smiles na reserva do passageiro. No fluxo de compra, em **Dados do Passageiro**, na opção **Programa de Fidelidade**, insira o número Smiles.

No DCP, é possível inserir o número Smiles pelo F6 INFO PAX.



07. Posso corrigir um nome após efetuar uma reserva?

Sim, é possível fazer correções simples diante de erros ortográficos, devendo para isso entrar em contato com a Central de Relacionamento da GOL. Todavia, não é permitida a troca do nome.

08. De acordo com a Resolução da Anac 595, quais dados são obrigatórios na criação da reserva?

Passageiros de Nacionalidade Brasileira

CPF, E-mail e Telefone. Para crianças de até 15 anos e 11 meses que não possuem CPF, o número do RG se torna obrigatório.

Passageiros de Nacionalidade Estrangeira

Dados do Passaporte, RNE ou Documento de Identidade; E-mail e Telefone.

09. Posso trocar o nome do passageiro após comprar a passagem?

Não. O bilhete de viagem é pessoal e intransferível, destinado exclusivamente ao transporte do passageiro indicado nele.

10. Consigo dividir uma reserva?

Sim, é possível dividir uma reserva, consulte a **página 5** do passo a passo para **Cancelar Passagens** no nosso site B2B:
www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial

11. Como cancelo uma reserva?

Veja o passo a passo para cancelar passagens em nosso site B2B:
www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial

Obs: role o cursor para baixo, até chegar ao item “Cancelamento”.

12. Consigo ver o histórico de uma reserva feita por minha agência?

Sim, é possível acessar o histórico da reserva na opção **Gerenciar Reservas > Pesquisar Reservas**. É possível pesquisar os PNRs por meio dos filtros de busca.

13. Onde encontro informações sobre regras e documentação de entrada em destinos internacionais?



Confira todas as informações para entrada e retorno de outros países em que a GOL opera:

<https://www.voegol.com.br/informacoes/abertura-de-fronteiras>

14. Quais são os destinos da GOL, nacionais e internacionais?

Acesse o link para mais informações:

www.voegol.com.br/destinos





Perguntas e Respostas

Grupos

01. O que é um Grupo?

Na GOL, caracteriza-se como Grupo qualquer reserva **a partir de 10 passageiros**. As solicitações de negociações para reservas na modalidade Grupos são tratadas através de canais exclusivos, e as reservas são negociadas com tarifas, prazos e condições de pagamento diferenciados.



02. Eu posso vender Grupos pelo site B2B da GOL?

Não. A GOL possui um site exclusivo para solicitação de cotações e gestão de reservas de Grupos, o Portal de Grupos GOL.

O acesso é realizado exclusivamente através do link: golgroups.voegol.com.br. O login e a senha são os mesmos utilizados pelo Agente de Viagem em nosso site B2B.

03. O que fazer se eu não tiver login e senha?

O Agente deverá contatar o usuário master de sua Agência, solicitando criação de acesso no Site B2B GOL.

04. O que fazer se minha OAC não estiver na lista dos pontos de venda do Portal de Grupos?

Devido configuração sistêmica, algumas OACs poderão estar indisponíveis no Portal de Grupos.

Se este for o seu caso, o Agente ou Usuário Master deverá entrar em contato com o canal de atendimento Grupos, informando a(s) OAC pendente.

Para estas OACs, todo o processo de negociação e gestão das reservas serão realizados via e-mail pelo canal de atendimento de Grupos, temporariamente.

Canal de Atendimento: negociacao@voegol.com.br

05. Existe um manual/guia para navegação no Portal de Grupos?

Sim. O material pode ser baixado no próprio Portal de Grupos, no menu **Support > User Guide**.

06. Existe uma FAQ com as principais regras e políticas comerciais aplicadas para Grupos na GOL?

Sim. A FAQ poderá ser acessada no próprio Portal de Grupos, no menu **Support > FAQ**.

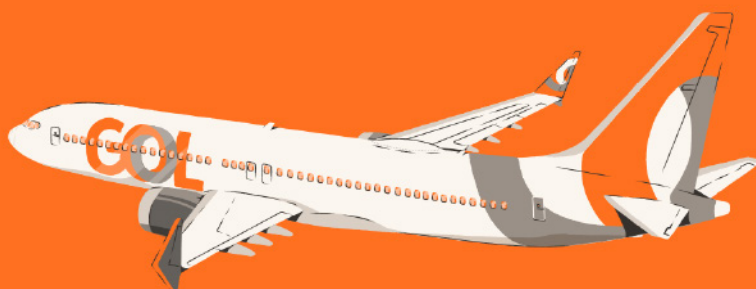


07. Tenho uma negociação em andamento e preciso de suporte, quais são os canais de atendimento de Grupos?

Pontos de Venda Brasil:

- Agências Consolidação/Corporativo: bloqueio.grupos@voegol.com.br
- Agências em geral: cotacao.grupos@voegol.com.br
- Operadora: operadora.grupos@voegol.com.br
- Agências com negociações em andamento via e-mail: negociacao@voegol.com.br

Horário de atendimento: de segunda a sexta das 9h às 17h, exceto feriados. A equipe de Grupos entrará em contato em até 72h úteis.



08. O que fazer em caso de Acomodação/Schedule Change em uma reserva Grupos?

Em caso de Schedule Change/Acomodação em reservas de Grupos, a Agência não poderá tomar nenhuma ação via fila ou ação automática via alerts.

Fica proibido, também, qualquer alteração no PNR via Portal e-GOL.

Para realizar a devida tratativa da reserva, a Agência deverá, obrigatoriamente, entrar em contato com o canal de atendimento Pós-Venda Grupos, exclusivamente por e-mail.

O prazo de atendimento será de até 72 horas úteis.

Canal de Atendimento: posvenda.grupos@voegol.com.br.

Enviar e-mail com o título: **SCHEDULE CHANGE – PNR XXXXXX – DATA EMBARQUE DD/MM/AA.**

Horário de atendimento: de segunda a sexta das 8h às 18h.

09. Quais são os demais canais de atendimento GOL para reservas de Grupos?

Verifique abaixo nossos canais de atendimento, de acordo com o tipo de atendimento e segmento de sua Agência.

Dúvidas referentes a regras e condições comerciais, informações sobre negociações em andamento, suporte para navegação no Portal de Grupos

- Atendimento Comercial Grupos
 - Agências Consolidação/Corporativo: bloqueio.grupos@voegol.com.br
 - Agências em geral: cotacao.grupos@voegol.com.br
 - Operadora: operadora.grupos@voegol.com.br

Solicitação de pagamentos utilizando EMD de crédito

- Atendimento Comercial Grupos: negociacao@voegol.com.br

Informações sobre negociações realizadas via e-mail

- Atendimento Comercial Grupos: negociacao@voegol.com.br

Horário de Atendimento **Comercial Grupos**: de segunda a sexta das 9h às 17h, exceto feriados. A equipe de Grupos entrará em contato em até 72h úteis.

Tratativas referentes à schedule change e reacomodações

- Pós-Venda Grupos: posvenda.grupos@voegol.com.br

Inclusão de passageiro Infant, troca ou correção de nomes após emissão dos bilhetes, dúvidas sobre EMD de crédito, reembolsos, cancelamentos após emissão dos bilhetes, reembolsos em caso de no-show, informações gerais

- Pós-Venda Grupos: posvenda.grupos@voegol.com.br
Canal Atendimento Voz: 0300 115 2221

Horário de Atendimento **Pós-Venda Grupos**: de segunda a sexta das 8h às 18h.

10. Como eu faço para saber se o voo dos meus passageiros sofreu alteração?

Em casos de alteração involuntária, enviamos um e-mail com as informações da alteração. Também é possível consultar por meio do site B2B em: **Gerenciar Reservas > Reacomodação**.

Agências **com acesso ao DCP** podem consultar o status através do PNR. Os principais status são:

WK – voo cancelado e Cliente não acomodado

WK/SC – voo cancelado e Cliente reacomodado em novo voo

No site do Suporte Comercial em **Tratativa de Filas**, veja como tratar a fila de acomodação. Baixe o material "FILA 499" e "Orientação GOL Fila 499" no link a seguir: www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial



Perguntas e Respostas

Pagamento
Reembolso
Comissões

01. Minhas reservas terão prazo para pagamento (Hold)?

Sim, as reservas possuem prazo de emissão de até 72 horas.

02. Como funciona o comissionamento das vendas que eu fizer no site B2B da GOL? O que é a DU?

DU é uma remuneração cobrada pelas agências de viagem ao cliente, pelo serviço de atendimento prestado.

A DU é paga pelo passageiro e repassada pela GOL à agência em fatura, seguindo o calendário IATA. Caso a fatura seja credora, o depósito é feito na conta corrente da agência.

- Para vendas efetuadas entre os dias 1º e 8 - pagamento no dia 19
- Para vendas efetuadas entre os dias 9 e 16 - pagamento no dia 26
- Para vendas efetuadas entre os dias 16 e 23 - pagamento no dia 2 do mês subsequente
- Para vendas efetuadas entre os dias 24 e 31 - pagamento no dia 10 do mês subsequente

Link sobre DU: www.voegol.com.br/agencias/tarifa-du

Outras informações importantes:

- A DU só será cobrada em relação a códigos de reserva (localizadores) confirmados e pagos.
- Fique atento: as reservas com prazo não devem ser alteradas antes do pagamento ser realizado, pois a nova DU não será recalculada.
- Se o prazo para pagamento de uma reserva expirar, a agência não terá que pagar pelo código de reserva (localizador).
- Em caso de cancelamento ou reembolso, a DU não será estornada para o cliente. A taxa permanecerá como uma remuneração para a agência.
- A DU é válida para emissões e reemissões de bilhetes de passagens com trechos domésticos e internacionais, adquiridos no Brasil.

03. Quais são as formas de pagamento na GOL para as agências onboarding (entrantes)?



As agências onboarding iniciam com o tipo de pagamento **cartão de crédito** liberado.

À medida que desenvolvem e incrementam as vendas, podem solicitar análise de crédito faturado, por meio da nova plataforma desenvolvida para análise de abertura e revisão de crédito das agências. A partir de agora a agência poderá preencher o cadastro disponível no link:

onboarding.b2egroup.com.br/GolViagens/site

Caso tenha dúvidas, entre em contato com o time comercial@voegol.com.br, mantendo em cópia o seu Executivo Comercial.

04. Posso pagar com 2 cartões de crédito?

Sim, é possível pagar com mais de um cartão de crédito. Veja mais informações sobre realizar o pagamento no link:

www.voegol.com.br/informacoes/formas-de-pagamento

05. O que é EMD?

O EMD é um documento eletrônico utilizado pela GOL para coletar os valores referentes a compra de Serviços Auxiliares (Bagagem, Assento, Voe Junto, entre outros), bem como o saldo residual decorrente de uma compra alterada ou cancelada.

06. Como consulto um EMD-s?

Você pode filtrar um EMD-s na área logada do site, fazendo um filtro em Gerenciar Reserva > Consulta de EMD-s:
voegol.com.br/agencias/suporte-comercial

07. Se meu cliente tem um EMD-s que foi gerado de uma reserva que a minha agência fez para ele, como faço para utilizá-lo como forma de pagamento?

Saiba como realizar compras utilizando o EMD-s no site B2B. Na página: www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial, acesse o guia para pesquisa e utilização de EMD-s.

Atente-se às regras para utilização do EMD-s:

- A nova reserva tem que ser criada no nome exato como consta no EMD-s com apenas um passageiro por reserva
- O agente precisa ter acesso à OAC à qual o EMD-s está associado
- Somente poderá ser utilizado EMD-s Migrado ou de Valor Residual
- Caso haja uma diferença a pagar, utilize a opção **Múltiplas Formas de Pagamento**.

08. Posso cancelar a reserva e fazer o estorno em caso de desistência, se for no mesmo dia?

Sim, é possível fazer o estorno até 23h59 da mesma data de criação da reserva, observando as particularidades descritas na tabela a seguir:

CANAL	VOID	VOID	REEMBOLSO 24h	REEMBOLSO 24h	REEMBOLSO 24h
	ADVP < 7 dias	ADVP > 7 dias	ADVP < 7 dias	ADVP > 7 dias	Qualquer ADVP
B2B	Estorno integral, Void até 23h59 se cancelar pelo mesmo canal		Reembolso integral da tarifa e taxa de embarque Não devolve a DU		Reembolso, cobrando taxa de cancelamento e multa de reembolso Não devolve a DU
SWS			Reembolso integral da tarifa e taxa de embarque Não devolve a DU Se fizer a compra no SWS e cancelar no site ou DCP, sempre cairá na regra de reembolso, mesmo que o cancelamento seja no mesmo dia da compra		
DCP	Estorno integral, Void até 23h59 se cancelado pelo mesmo usuário		Reembolso integral da tarifa e taxa de embarque Não devolve a DU Ainda não liberamos por política esse procedimento no DCP		Reembolso, cobrando taxa de cancelamento e multa de reembolso Não devolve a DU Não liberamos esse procedimento pelo DCP

*No DCP é permitido o VOID independente do ADVP.

09. Posso cancelar a reserva e deixar em saldo residual?

Sim, é possível deixar como saldo residual. No momento do cancelamento, o site dará a opção de manter em EMD-s.

10. Como eu faço para solicitar um reembolso?

Envie um e-mail para:
reembolsoagencia@voegol.com.br,
 com todos os dados, como localizador (PNR), nome do passageiro, OAC, etc.



11. Como acesso minhas faturas GOL?

Usuários financeiros podem acessar **faturas** através deste link:
b2b.voegol.com.br/gerenciar-unidade-venda/login

Acesse também o manual de **como fazer um perfil de Usuário Financeiro**, no item “Usuário de Perfil Financeiro” no link:
www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial



Perguntas e Respostas

Serviços Auxiliares



01. Consigo vender Bagagem, Pet na Cabine, Voe Junto?

Sim, é possível, porém sobre estes serviços não há repasse de DU para a agência.

No portal B2B, é possível fazer a compra dos serviços especiais no fluxo de compra, após selecionar os voos > preencher os dados dos passageiros > escolher assento > em **Personalize sua viagem**.

No Pós-venda, ou seja, se já tiver vendido um ticket e quiser voltar e acrescentar uma bagagem ou assento na reserva, você pode ir em **"Aquisição de Bagagem e Assento"** em nosso site de Suporte Comercial e ver o passo a passo.

Saiba mais sobre como efetuar compra de bagagem no pós-venda por meio do link: www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial

02. Onde encontro informações sobre bagagem na GOL? Quais as dimensões da bagagem, o que pode e o que não pode levar?

Acesse todas as informações sobre bagagem no link:
www.voegol.com.br/informacoes/bagagem

03. A GOL tem um assento especial ou mais confortável para vendermos aos passageiros?

Sim. Chamamos de **Assento GOL+ Conforto**. Veja as vantagens:

- Mais espaço para as pernas e maior reclinção para descansar
- O cliente viaja em um assento com mais espaço entre as poltronas e que reclina 50% a mais
- Prioridade no check-in e no momento do embarque
- Ao contar com mais praticidade nessas etapas da viagem, o cliente pode aproveitar melhor seu tempo
- Bagagem checkada
- Acesso ao compartimento de bagagem exclusivo

Mais detalhes no link:

www.voegol.com.br/servicos-gol/assento-gol-conforto

04. Onde encontro um suporte com informações sobre menor desacompanhado?

No link a seguir você encontra as informações detalhadas sobre viagem de menor desacompanhado: www.voegol.com.br/informacoes/informacoes-para-viagens-com-bebes-e-menores-de-idade



05. A GOL oferece serviços especiais como: maca, assistência para pessoas com deficiência visual, deficiência auditiva, deficiência motora, deficiência intelectual, mobilidade reduzida temporária, embarque com equipamento médico especial, oxigênio, doenças neurodegenerativas, marca-passo, gestantes, pessoa com 60 anos ou mais, pessoa com obesidade, passageiros que viajam com animais de assistência emocional (ESAN), entre outros?

Acesse o link para maiores detalhes:

www.voegol.com.br/informacoes/assistencia-especial





Perguntas e Respostas

Sistema e acessos

01. Posso alterar a senha do site B2B da GOL?

Sim, é possível alterar a qualquer momento pelo site GOL, clicando na opção **Esqueceu sua senha?** na página de login.

Você receberá um link para redefinição da senha em seu e-mail cadastrado no portal, lembrando que a senha deve ser composta por dígitos numéricos de 8 a 10 caracteres.

Obs: Ao receber o link, se o botão **Clique aqui** não estiver funcionando, pode ser que o link tenha quebrado devido a bloqueio de firewall. Clique com o botão direito do mouse, copie o hiperlink e cole no navegador Chrome.

02. Como faço a gestão da minha equipe no site B2B da GOL, por exemplo, cadastrar um usuário?

Saiba como gerenciar usuários baixando o material do item **Gerenciamento de Unidades de Vendas** em nosso site:

www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial

03. Quando é necessário inativar o cadastro e o token de um funcionário?

É necessário inativar o cadastro e o token do funcionário que não esteja mais trabalhando na agência. Todos os acessos devem ser inativados ou cancelados para que o antigo funcionário não tenha mais acesso ao site.

A responsabilidade de inativar o ex-funcionário é exclusivamente da agência de viagens. Também recomendamos suspender os acessos durante período de férias, licenças, folgas prolongadas e finais de semana.

A suspensão e a inativação do cadastro é feita diretamente no site B2B através da unidade de gerenciamento e inativação do token, deve-se passar um e-mail para cadastrotokengol@voegol.com.br solicitando a inativação.

04. O meu financeiro pode ter acesso ao mesmo perfil de um vendedor, dentro do site B2B?

Não, o agente com o perfil financeiro deverá realizar o acesso pelo endereço www.voegol.com.br/agencias, através da opção Gerenciamento de Unidade de Venda e clicando na opção Saiba mais.

05. Consigo inativar ou ativar o meu funcionário, caso a antiga agência em que ele trabalhava não tenha feito esse processo?

Não, será necessário primeiro solicitar inativação na agência antiga, ou acionar comercial@voegol.com.br.

06. Qual é o canal para resolver questões relacionadas ao Token?

Para resolver problemas de acesso com o Token ou para cadastrar novos usuários ao Token, o administrador deve enviar os seguintes dados do usuário: CPF, Nome completo, E-mail, OAC, Telefone (celular preferencialmente) para: cadastrotokengol@voegol.com.br



Perguntas e Respostas

Informações adicionais

01. Onde localizo a Política de Emissão de ADMs da GOL?

No site B2B em: Suporte Comercial > Regras de Negócio e Política > G3-Política de ADM geral.

02. O que é OAC?

OAC significa Office Account Code, é a identificação da agência cadastrada na GOL. Você encontra o código OAC da sua agência no e-mail de Boas Vindas recebido na efetivação do seu cadastro.

É importante ter o código sempre em mãos pois pode ser solicitado pelo atendimento da GOL para identificar a agência.

03. Como posso acessar o material de treinamento?

O material está disponível em nosso site B2B, na aba "Treinamentos":

www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial

Clique em "Saiba Mais".

04. Como faço para saber sobre a malha aérea da GOL?

Você encontra nossa malha aérea atualizada no link:

www.voegol.com.br/voos-gol



05. A GOL tem um canal só com ofertas?

Sim, basta acessar o link: www.voegol.com.br/ofertas

06. O que é VoeBiz?

O VoeBiz é um programa de fidelidade para empresa brasileira, que permite o acúmulo de pontos e descontos em viagens corporativas voando GOL, Air France e KLM para depois trocá-los por novas passagens no portal VoeBiz. Além disso a empresa consegue ter uma gestão das viagens a negócios com mais economia e eficiência.

Visite o site para mais informações: www.voebiz.com.br

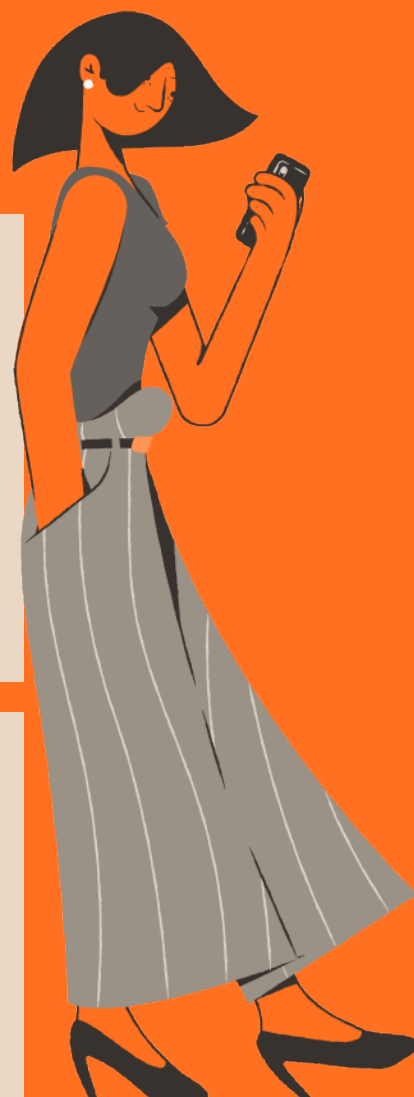
07. A GOL está em quais redes sociais?

Os canais de comunicação oficiais da GOL são:

- Instagram: [@voegoloficial](https://www.instagram.com/voegoloficial)
- Facebook: facebook.com/voegol
- Twitter: [@VoeGOLoficial](https://twitter.com/VoeGOLoficial)
- Youtube: www.youtube.com/voegol
- LinkedIn: www.linkedin.com/company/gol

Seguem os principais contatos dos e-mails enviados pela GOL:

voebiz@programa.voebiz.com.br,
golnoticias@noticias.voegol.com.br,
voegol@news.voegol.com.br,
relacionamento@gollog.voegol.com.br,
voegol@relacionamento.voegol.com.br,
noreply@voegol.com.br, acomodacao@voegol.com.br,
comunicacaovoegol@acomodacao.voegol.com.br



08. A GOL informa os agentes sobre acontecimentos atuais relevantes?

Temos o **GOL Informa**, onde é possível checar notícias e outras informações úteis sobre a GOL, os destinos que operamos, viagens de avião e o mercado da aviação. Acesse o link:

www.voegol.com.br/gol-informa/noticias/gol-informa

09. Como posso entrar em contato com a Central de Relacionamento da GOL?

O contato da Agência com os nossos agentes é, **exclusivamente**, via chat, por meio do ambiente logado no site B2B.

Alfabeto da Aviação

A ALFA

B BRAVO

C CHARLIE

D DELTA

E ECO

F FOX

G GOLF

H HOTEL

I ÍNDIA

J JULIET

K KILO

L LIMA

M MIKE (MAIK)

N NOVEMBER

O OSCAR

P PAPA

Q QUEBEC

R ROMEO

S SIERRA

T TANGO

U UNIFORM

V VICTOR

W WHISKEY

X XADREZ (OU X-RAY)

Y YANKEE

Z ZULU

Contatos úteis

- **Atendimento Agências**

Chat online em ambiente logado.

Em caso de dificuldade de acesso ao chat logado, utilize o link direto:

https://gol.custhelp.com/app/chat/chat_launch_ag/Incident.Category/10041

- **Atendimento VOEBIZ**

Site: www.voebiz.com.br

E-mail: atendimentovoebiz@voebiz.com.br

- **Atendimento Comercial**

E-mail: comercial@voegol.com.br

Demais demandas comerciais, via abertura de chamado pelo link:

www.voegol.com.br/pt/agencias/suporte-comercial

- **Pós-vendas Grupos**

E-mail: posvenda.grupos@voegol.com.br

- **Acomodação**

As acomodações devem ser tratadas diretamente no site da GOL, SWS ou DCP.

Por e-mail: acomodacao@voegol.com.br ou atendimento pelo chat online em ambiente logado.

- **Prevenção**

Segurança Virtual – Token GOL/Certificado Digital

E-mail: prevencaoag@voegol.com.br

- **Cobrança**

Faturas em atraso

E-mail: cobranca@voegol.com.br

- **Crédito**

Solicitação de aumento ou redução de crédito

E-mail: credito@voegol.com.br

Contatos úteis

- **SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente**

Elogios/Sugestões/Reclamações

Telefone: 0800 704 0465

- **Eventos**

E-mail: eventos@voegol.com.br ou contatar o Executivo Comercial.

- **Atestado Capacidade Técnica**

Para participação em Licitações

E-mail: atestadocapacidade@voegol.com.br - enviado digitalizado

- **Aeroporto**

Orientar os Clientes a guardarem o comprovante de embarque caso precisem prestar contas da viagem futuramente. Caso necessite a 2ª via do comprovante de embarque, o passageiro poderá solicitá-la em qualquer aeroporto.

- **Transporte de Cargas GOLLOG**

Central GOLLOG: 0300 1 465564

- Opções na URA: 1 - Coleta

- Reserva de Animais

- Informações e Cotações

Ou através do e-mail: crc.cargas@voegol.com.br

Demais informações no site oficial: www.voegol.com.br/gollog

- **Smiles**

Site: www.smiles.com.br

Clientes Smiles e Prata:

0300 115 7001 (das 6h às 24h)

(capitais e regiões metropolitanas)

Clientes Ouro e Diamante:

0300 115 7007 (24h)

(capitais e regiões metropolitanas)

- **Regras Tarifárias**

Dúvidas e orientações poderão ser consultadas no site da GOL:

www.voegol.com.br, na página Informações.