

GOL



Material de Apoio

Regras e procedimentos para remarcação involuntária.

17/10/23



SOLUÇÕES
COMERCIAIS

1. Objetivo:

Esta política tem como objetivo estabelecer e orientar as diretrizes para atuação das agências de viagem em relação aos voos que sofreram cancelamento ou alterações involuntárias.

2. Alcance:

Agências de Turismo, Operadoras, TMC'S, Consolidadoras, OTA ou qualquer agência que possua cadastro por meio OAC para a venda e emissão de bilhetes GOL. Empresas que possuam cadastro por meio de OAC, UATP ou VoeBiz para compra direta com a GOL.

3. Definições:

WK: status no segmento cancelado.

SC: status no segmento do novo voo.

4. Reemissão de Bilhete: quando é usado?

Quando as características originais do bilhete são alteradas ou seja, origem, destino, classe tarifária e quantidade de segmentos, neste caso é alterado o número do bilhete.

Obs. Quando a mudança na origem for de multi aeroportos, não é feita a reemissão do bilhete.

5. Revalidação de Bilhete: quando é usado?

Quando as características originais do bilhete são mantidas: mesma origem e destino, mesma quantidade de segmentos, alteração de data, de número de voo, de hora ou quando a mudança se refere a cidade multi aeroportos, exemplo: mudança de GIG-SDU , GRU-CGH-VCP, EZE-AEP, POA-CXJ, MGF-LDB, IGU-CAC



6. Quais são as cidades multi-aeroporto?

Quando há alteração superior a 30 minutos, no Aeroporto de **Origem**, nas cidades consideradas pela GOL como Multi –Aeroporto, é permitido escolher um novo voo dentre os disponíveis da região, seguindo a regra abaixo.

Rio de Janeiro

Permitida a troca entre GIG-SDU

São Paulo

Permitida a troca entre GRU-CGH-VCP

Rio Grande do Sul

Permitida a troca entre POA-CXJ

Santa Catarina

Permitida a troca entre FLN-JOI-NVT

Paraná

Permitida a troca entre MGF-LDB- CWB ou entre IGU-CAC

Argentina

Permitida a troca entre EZE-AEP

A GOL não oferecerá facilidades de transporte para as mudanças de aeroportos ficando o cliente responsável pelo custo e meios de chegar até o Aeroporto de origem.

Fila 499:

Sempre que o voo sofrer um Schedule Change, o PNR será adicionado à fila 499 da agência, como forma de comunicá-la que houve uma alteração por parte da GOL.

O PNR é adicionado nesta fila logo depois da alteração, porém nem todos os PNRs precisam de gestão do voo, as alterações de até 30min são apenas informativas e o status do voo estará HK.

Para os PNRs com voos WK ou WKSC, é obrigatório que a agência faça a gestão e regularização dos voos e bilhetes.

As filas devem ser consultadas regularmente e os PNR's removidos da fila mediante a ação devida.

As agências que não possuem acesso à fila 499, podem fazer a gestão dos PNR's pelo site B2B.

Considerações importantes:**PNR com voo Acomodado (status WKSC):**

Sendo uma alteração/impacto superior a 30min, é possível fazer a gestão involuntária até o horário do voo. Depois do horário do voo é considerado no-show sendo cabíveis as multas e diferença tarifária, se houver.

PNR com voo Cancelado (status WK):

O cliente pode fazer a gestão involuntária até o horário do voo. Após o horário do voo não serão cobradas as taxas de No show nem de alteração, porém, serão cobradas as diferenças tarifárias para inclusão de um novo trecho, se houver.

OBS: Esse material não se aplica para reservas de Grupos!



CENÁRIOS DE ACOMODAÇÃO

Ocorrido e explicação do cenário	Canais para notificação	Qual é a regra para tomada de ação? O que é permitido?	Quais canais podem ser utilizados para fazer a regularização dessa reserva?
<p>Cancelamento sem reoproteção: voo G3 cancelado, porém, não é oferecida uma alternativa de voo pela GOL.</p> <p>Status do voo WK</p>	<p>A GOL notifica imediatamente via e-mail e SMS. Todos os contatos do PNR são notificados do ocorrido, porém, não há opções botões de aceitar ou não aceitar. Todavia, os direcionamentos cabíveis para tomada de ação estão descritos na mensagem eletrônica. O PNR assim que alterado, é enviado para a fila 499.</p>	<p>É permitido escolher um novo segmento no mesmo trecho do voo original. Não é permitida a alteração do trecho, apenas a data ou cancelamento integral. O novo voo deve ser escolhido observando a validade do bilhete original.</p>	<p>A escolha do segmento pode ser feita pelo site B2B, DCP e SWS. O cancelamento com o reembolso integral caso desejado pode ser feito pelo B2B*.</p> <p>*contatar o CRC via chat</p>
<p>Troca de numeração de voo: voo G3 troca de número porém sem alteração no horário</p>	<p>Assim que alterado, é enviado para a fila 499. Não há notificação por e-mail ou SMS.</p>	<p>Não há ação aplicável. Não há alteração nos horários do voo apenas numeração.</p>	<p>Não há ação aplicável. Não há alteração nos horários do voo apenas numeração.</p>
<p>Alteração de até 30min: voo G3 é alterado em até 30min.</p> <p>Status do voo HK.</p>	<p>A GOL notifica 60 dias antes do voo, via e-mail ou SMS. Todos os contatos do PNR são notificados do ocorrido, entretanto, não é oferecida a opção para aceitar ou negar o voo proposto, uma vez que de acordo com a regulamentação ANAC 400, alteração de até 30min não contempla a escolha de outro voo e nem de Reembolso Integral. Assim que alterado é enviado para a fila 499.</p>	<p>Não há ação aplicável. Neste caso, a alteração ou reembolso Integral não estão contempladas. Caso, a alteração não seja aceita, o cancelamento seguirá a regra tarifária.</p>	<p>Não se aplica, porque o PNR será regularizado automaticamente.</p>
<p>Alteração >30min e <1h: Voo G3 é alterado em 31 min ou mais podendo chegar até 59min de atraso.</p> <p>Status dos voos WK/ SC.</p>	<p>A GOL notifica 30 dias antes do voo via e-mail ou SMS. Todos os contatos do PNR recebem a notificação com o voo cancelado e o novo voo. É oferecida a opção para aceitar o voo proposto ou acessar o nosso site para escolher outra alternativa. O PNR assim que alterado, é enviado para a fila 499.</p>	<p>Caso o Cliente não aceite o voo sugerido, ele possui o direito de escolher um novo voo na mesma rota. Para as situações de mudança de data, é possível escolher uma nova data respeitando a regra de validade do bilhete.</p>	<p>A regularização do voo e do bilhete pode ser feita pelos canais B2B, DCP e SWS nos casos em que o cliente aceite a Acomodação proposta ou queira escolher outro voo. Quando a regularização é feita pelo site B2B ou pelo aceite no e-mail recebido, o PNR é regularizado automaticamente. Cancelamento com reembolso integral é possível porém deve ser efetuado pelo B2B*</p> <p>*contatar CRC via chat.</p>
<p>Alteração >=1h: voo G3 é alterado em 1h ou mais.</p> <p>Status dos voos WK/ SC.</p>	<p>A GOL notifica 60 dias antes do voo via e-mail ou SMS. Todos os contatos do PNR recebem a notificação com o voo cancelado e o novo voo. É oferecida a opção para aceitar o voo proposto ou acessar o nosso site para escolher outra alternativa. O PNR assim que alterado e enviado para a fila 499.</p>	<p>Caso o Cliente não aceite o voo sugerido, ele possui o direito de escolher um novo voo na mesma rota. Para as situações de mudança de data, é possível escolher uma nova data respeitando a regra de validade do bilhete.</p>	<p>A regularização do voo e do bilhete pode ser feita pelos canais B2B, DCP e SWS nos casos em que o cliente aceite a Acomodação proposta ou queira escolher outro voo. Quando a regularização é feita pelo site B2B ou pelo aceite no e-mail recebido, o PNR é regularizado automaticamente. Cancelamento com reembolso integral é possível porém deve ser efetuado pelo B2B*</p> <p>*contatar CRC via chat.</p>

GOL