

# GOL



## Material de Apoio

23 Nov 2023

# Processo de Reembolso SITE B2B



**SOLUÇÕES**  
COMERCIAIS

## INTRODUÇÃO

Disponibilizamos abaixo informações importantes sobre o processo de Reembolso e suas especificidades.



## Seguem algumas orientações referentes as demandas de Solicitação de Reembolso:

### Como faço a gestão de PNRs Ativos?

A gestão de **PNRs Ativos** com reserva confirmada e número de bilhete, deve ser feita pelo **site B2B**.

Você pode consultar o PNR em **Gerenciar Reservas>Pesquisar Reservas>Localizador**. O PNR será exibido na tela e no canto direito haverá o menu de **Gerenciamento**. Clique em **Cancelar Voo** e siga com o procedimento de **Cancelamento e Reembolso**. **OBS:** Sempre que o menu Gerenciamento estiver disponível trata-se de **PNR Ativo** e o Cancelamento deverá ser feito pelo **Site B2B**.

**GOL** Ponto de venda/OA/ GRUBD00000001 Check-in ATENDIMENTO | MARIA

COMPRAR PASSAGEM **GERENCIAR RESERVAS** REACOMODAÇÃO CONSULTA EMD-S FORMULÁRIO BILHETES

### Pesquisa de reservas

Para obter sucesso na pesquisa de reservas, certifique-se de que possui acesso e está logado no respectivo ponto de venda onde foi feita a emissão.

TIPO DE PESQUISA  
Localizador

LOCALIZADOR  
QUZRHM

PESQUISAR

de que possui acesso e está logado no respectivo ponto de venda onde foi feita a emissão.

LOCALIZADOR  
QUZRHM

PESQUISAR

10 resultados por página

Pesquisar

ORIGEM	DESTINO	PASSAGEIROS	RESERVA	Nº DO BILHETE	PONTO DE VENDA	OPÇÕES
São Paulo (CGH)	Rio de Janeiro (SDU)	LUCAS BULGARE	QUZRHM	1272101450404	GRUBD00000001	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencie a viagem</li> <li>Alterar voo</li> <li>Cancelar voo</li> <li>Dividir passageiros</li> <li>Check-in</li> </ul>

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

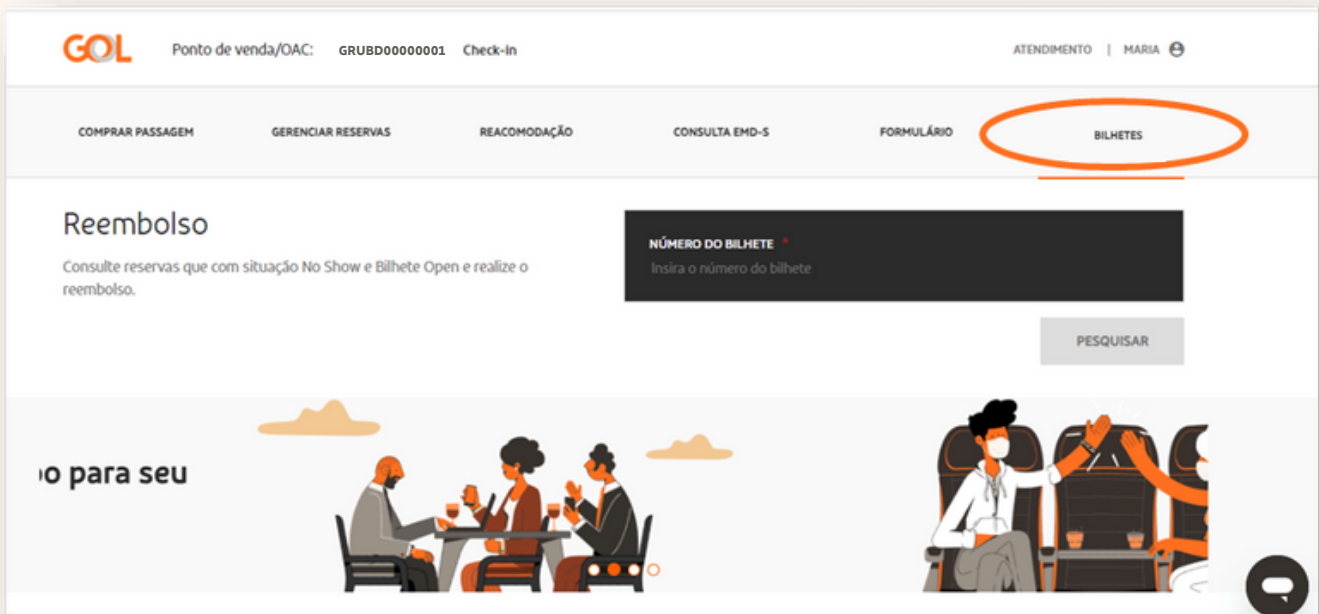
Alterações ou cancelamentos

**Atenção:** Atenção: Alterações ou cancelamentos on-line p com até 1h30 de antecedência ao horário de partida do vo

## Como solicitar o reembolso de PNRs Inativos?

Você pode consultar o PNR em [Gerenciar Reservas>Pesquisar Reservas>Localizador](#). O PNR será exibido na tela e no canto direito haverá a opção de consultar o [Histórico](#). Nesse caso, o site não dará a opção de gerenciar e fazer o cancelamento do PNR. Portanto, trata-se de um [PNR Inativo](#).

Nesse caso, o [reembolso](#) deverá ser solicitado pelo [número do ticket](#). Basta clicar na aba [Bilhetes](#) e pesquisar pelo número do bilhete.



## Onde efetuo a solicitação de reembolso involuntário?

Os casos de **reembolso involuntário** devem ser solicitados pelo formulário.

## Onde localizo o formulário?

O **Formulário para Reembolso** pode ser localizado no ambiente logado no **site B2B>Gerenciar Reservas>Reembolso**.

Todos os itens devem ser preenchidos. Atente-se ao nome do passageiro, caso ele não apareça, deverá ser preenchido manualmente.

Os pedidos serão analisados e retornados no **e-mail indicado** durante o preenchimento do formulário. Mas, nesse momento, não haverá protocolo.

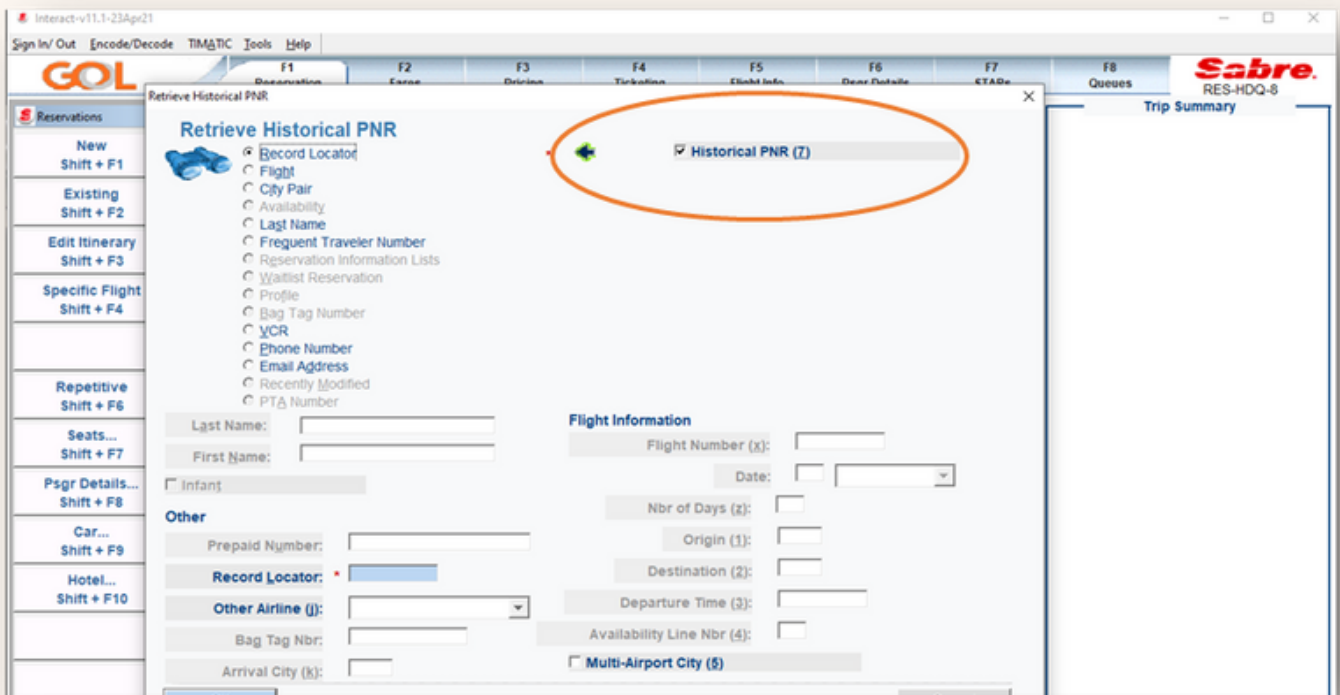
As solicitações de reembolso em caso de **No-show** ou **Ticket Open** que já foram efetuadas pelo formulário de reembolso podem agora ser solicitadas diretamente pelo **Site B2B**, caso ainda não tenham sido reembolsadas.

Caso o nome do passageiro não seja exibido no formulário, será necessário preencher manualmente os dados.

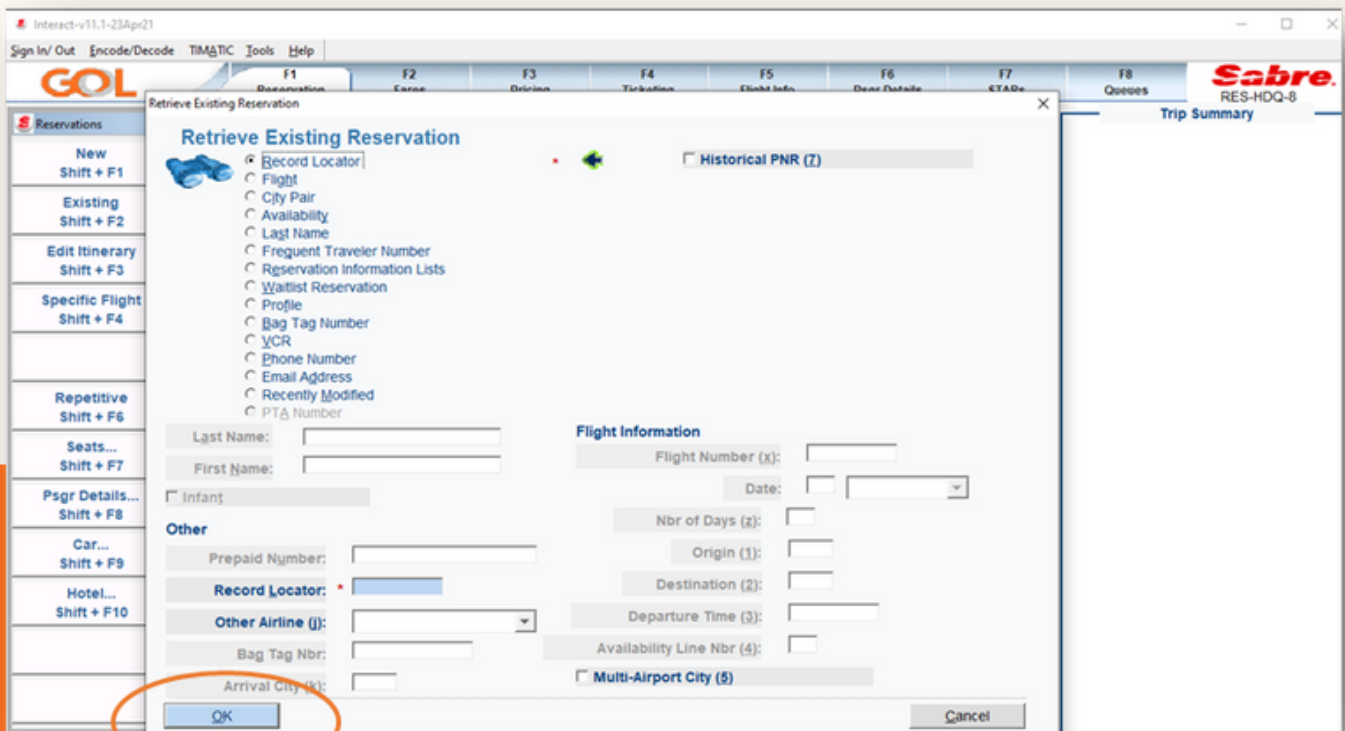
### **Pontos Importantes:**

- Em caso de **Acomodação** se os voos cancelados e propostos ainda estiverem na reserva e o Cliente desejar o **Cancelamento e Reembolso**, a solicitação deve ser feita por meio do Chat da CRC OU os voos podem ser cancelados para evitar no-show e a solicitação do reembolso integral pode ser feita pelo formulário.
- Caso queira o **Cancelamento e Reembolso dentro das 24** horas da compra, é possível realizar essa ação dentro do **site B2B** em **Gerenciar Reservas>Localizar Reservas**.
- Não houve alteração nas Regras de Reembolso, então, todos os procedimentos devem ser respeitados. [Clique aqui](#) e navegue pelo site para lembrá-las.
- Para quem tem acesso ao DCP, é possível consultar se o **PNR foi ou não movido para o Histórico**, da seguinte maneira:

**Cenário 1:** O PNR Compatível com o Formulário é o que pode ser consultado no DCP clicando na **flag do histórico** (conforme print abaixo). Isso acontece porque ele é um **PNR Inativo**:



**Cenário 2:** PNR Ativo não precisa flegar na opção Histórico para ser consultado, basta inserir o localizador e clicar em **OK**:



**Atenção:** No DCP as reservas inativas também podem ser consultadas sem clicar em histórico da reserva. Isso acontece pois **há reservas que tem menos de 7 dias** e ainda **não estão expurgadas**, ou seja, se foi cancelada ou foi No-show de um voo do dia anterior, o PNR ainda não foi movido para histórico. Por isso, no DCP é possível puxá-lo sem clicar no box de histórico.

Nesse caso, é necessário abrir o bilhete no DCP e verificar se trata-se de um **voo passado**. O status do bilhete estando **OK** pode ser feita a solicitação pelo site B2B na **aba Reembolso** fazendo a busca pelo ticket. Lembrando que estará sujeito às regras tarifárias.

Esperamos que essa trilha de aprendizagem seja muito útil para você! Contamos com a sua atenção.







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. Qualquer dúvida ou sugestão pode entrar em contato com seu executivo.

**GOL**