



Material de Apoio

FEV 2024

Taxa de Conveniência Atendimento CRC



SOLUÇÕES
COMERCIAIS

Taxa de Conveniência - Atendimento CRC

Visando o autoatendimento e a autonomia dos agentes de viagens, nossos canais digitais estão cada vez mais completos, permitindo à agência realizar os procedimentos de venda e pós-venda.

[Clique aqui e navegue pelos nossos materiais no Youtube.](#)

Para aqueles que ainda assim optarem pelo atendimento via CRC B2B, será possível, a partir de 20/12/2023 mediante o pagamento de uma taxa adicional de conveniência **(no valor de R\$50,00 por cada passageiro e atendimento)** nas células por atendimento Voz ou Chat.

Abaixo os serviços elegíveis à taxa de conveniência:

- Cancelamento Total da Reserva – itinerário completo e antes do no-show;
- Cancelamento Void;
- Cancelamento dentro das 24h;
- Remarcação de voo em PNRs que contenham apenas 1 trecho;
- Marcação de Assentos pagos ou gratuitos – primeira marcação;
- Aquisição de bagagem - até a 4ª bagagem;
- Emissão de bilhete (VCR) com EMD-S;
- Consulta de EMD-S.

Regras para a utilização do atendimento via CRC:

- É aplicável somente para emissões em pontos de venda no Brasil;
- A cobrança é aplicável por cada passageiro e atendimento;
- É aplicável a voos domésticos e internacionais;
- Não é reembolsável;
- O pagamento do Adicional de Conveniência deve ser realizado obrigatoriamente na FOP BT (faturado);
- A cobrança da taxa, será na OAC da agência e poderá ser visualizada na fatura.

Dicas para utilização dos canais digitais:

A fim de garantir que todo fluxo possa ser feito dentro do site B2B, alguns pontos de atenção deverão ser observados:

- Garantir que o VCR esteja com status "Ok";
- Voo Nacional 01h30 antes do embarque e internacional 02h30 antes do embarque;
- Que o voo esteja ativo na reserva e seja um voo futuro;
- Estar logado no site B2B na mesma OAC em que o VCR foi emitido;
- Garantir que não tenha segmento OTH na reserva;
- Cancelamento total da reserva, ambos os trechos não voados.



GOL