

GOL



Material de Apoio

MAR 2024

Site B2B Acomodação



SOLUÇÕES
COMERCIAIS

INTRODUÇÃO

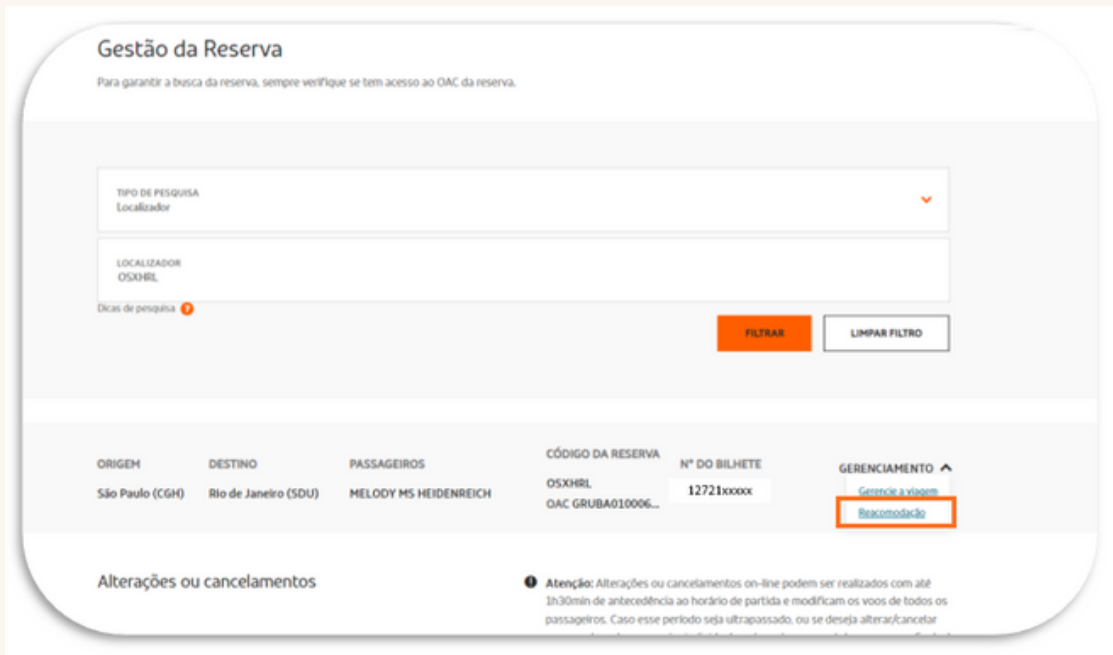
Para os voos que sofreram alteração (status WK/SC) ou cancelamento (WK) por parte da GOL, os PNRs impactados poderão ser gerenciados acessando o ambiente "Reacomodação" em Gerenciar reserva no site B2B.

No material a seguir exemplificaremos como aceitar a acomodação proposta.

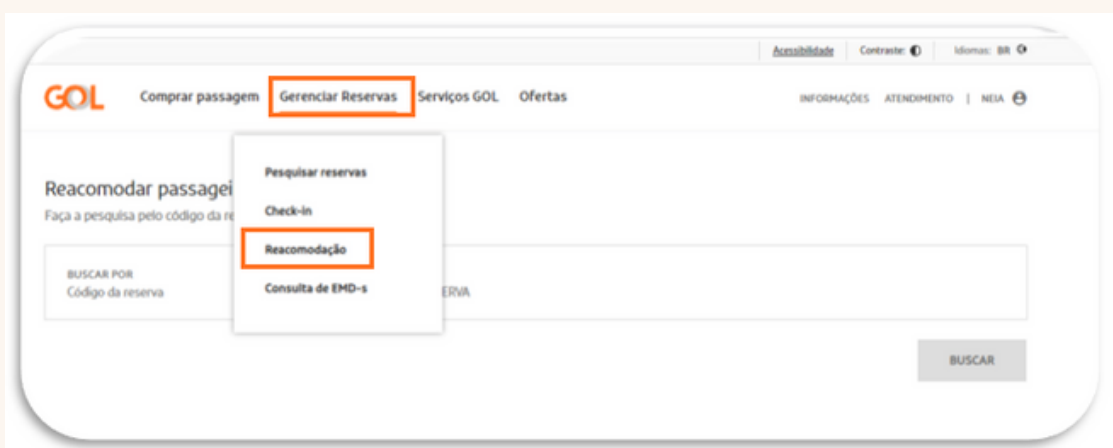


Como identificar que houve acomodação em um PNR GOL:

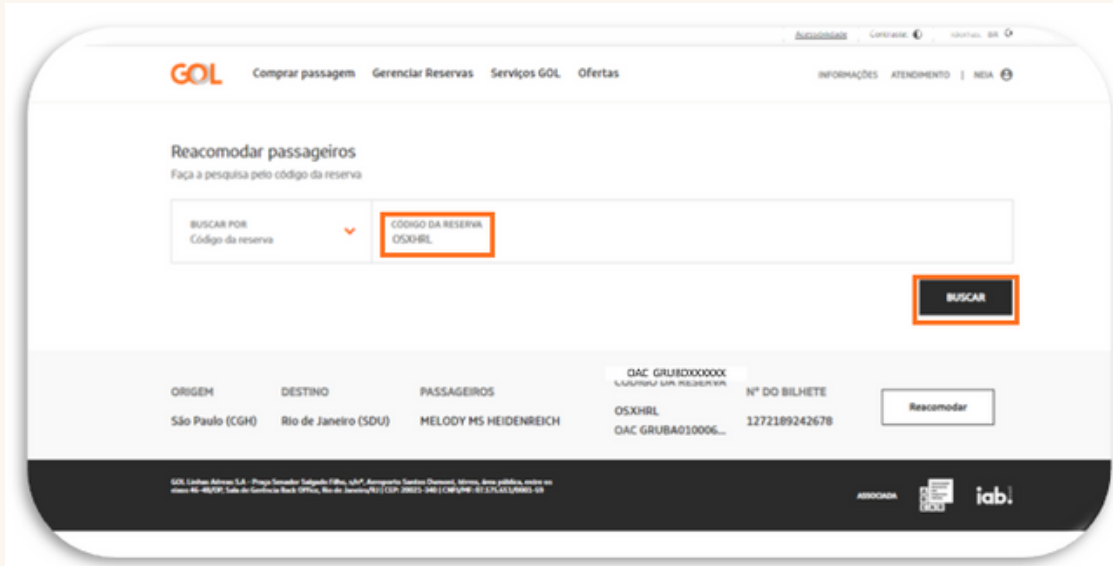
Ao efetuar a gestão do PNR, é possível identificar que o voo sofreu alteração, pois em Gerenciamento aparecerá a opção **“Reacomodação”**.



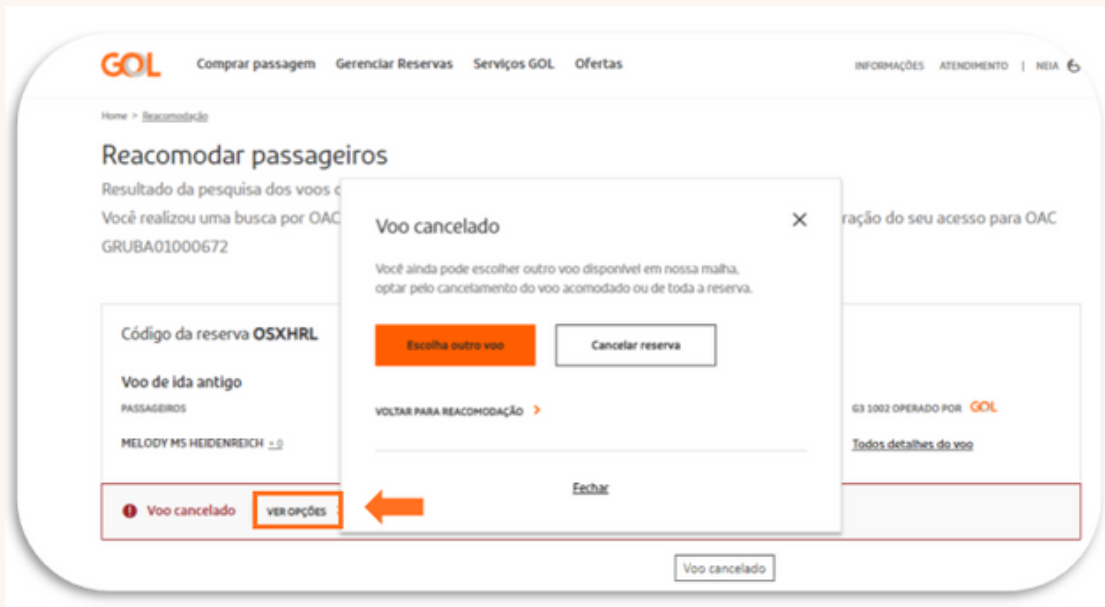
Caso o cliente já esteja ciente de que o voo sofreu alteração, basta clicar em **“Gerenciar Reservas”** e selecionar a opção **“Reacomodação”** para iniciar a tratativa.



Para efetuar a busca pelo Código da Reserva, insira o PNR e clique em “**buscar**”.

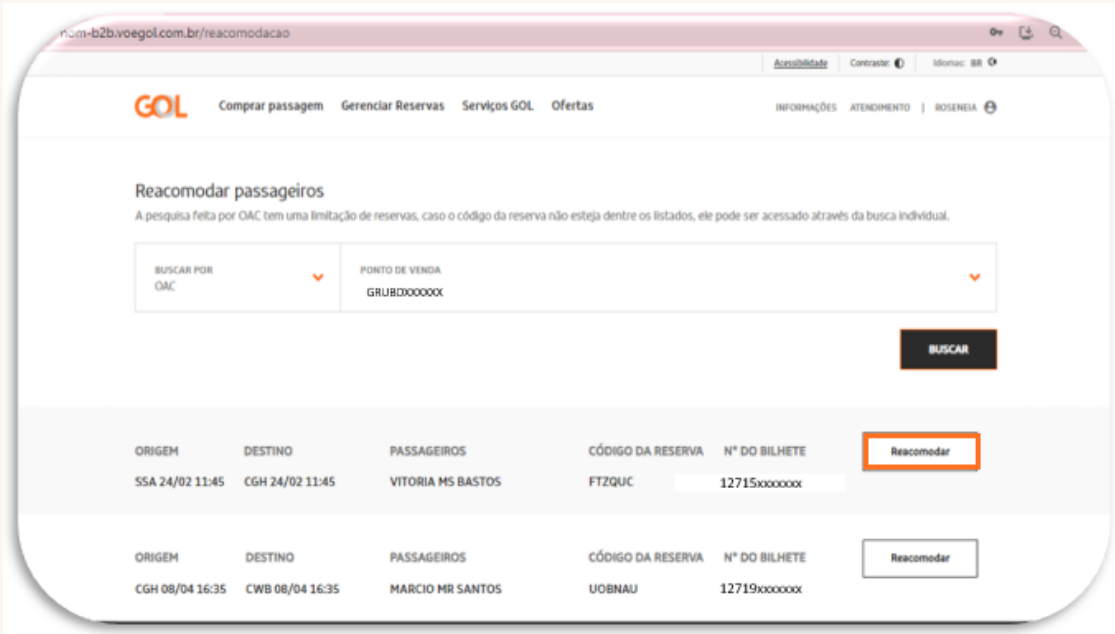


Na tela abaixo, temos o cenário de um voo sem proteção “Status WK”, neste caso clique no botão ver opções para escolher outro voo, ou cancelar a reserva.

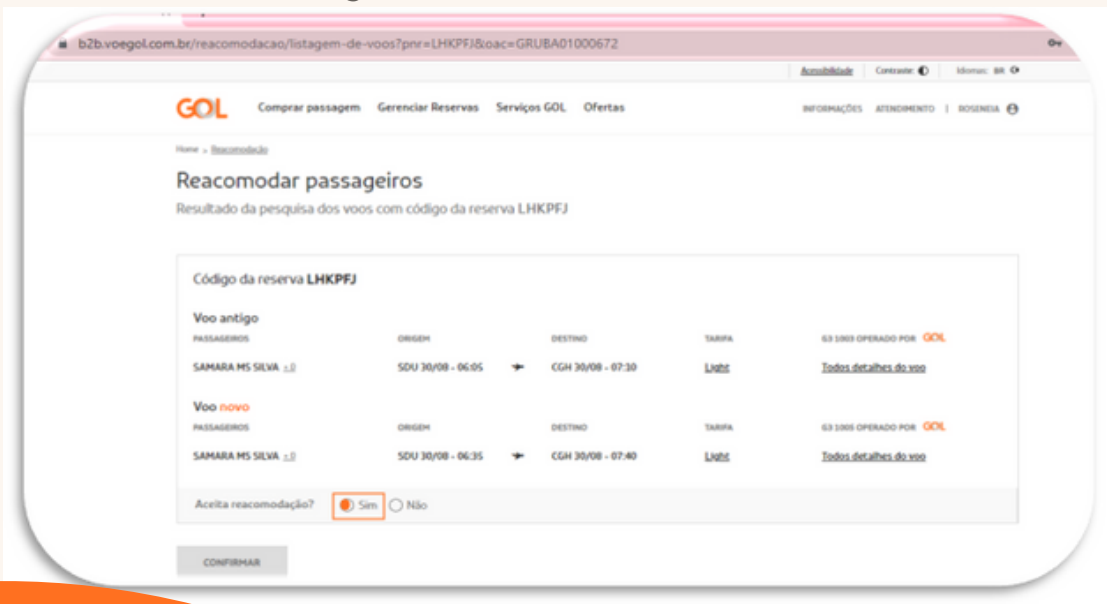


Aceitar a acomodação sugerida:

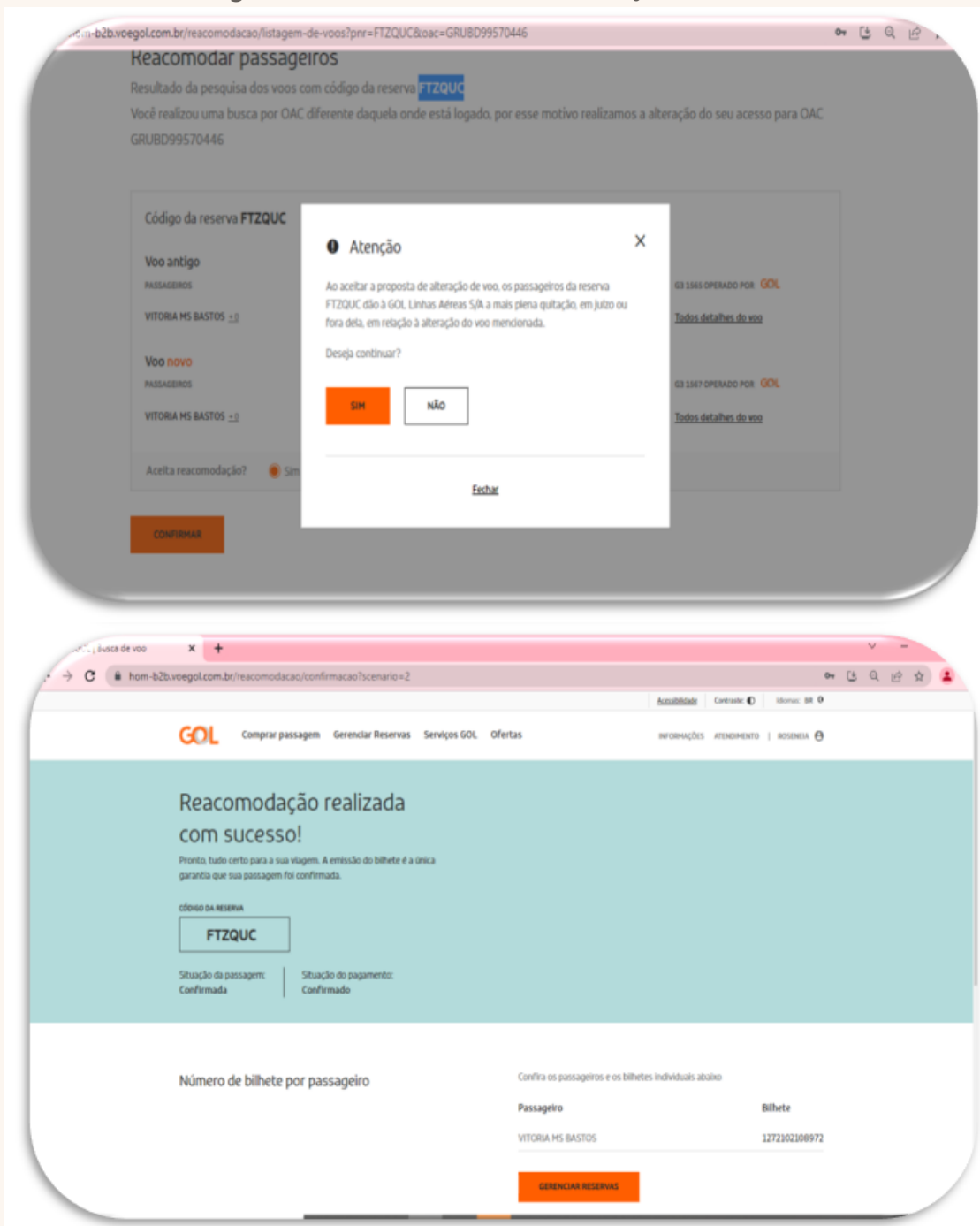
Em Gerenciar Reservas – Reacomodação - Buscando a reserva por OAC ou Localizador, selecione “Reacomodar”.



Para aceitar o voo sugerido, selecione “Sim”.



Ao aceitar as regras, o sistema fará a alteração automaticamente.



Observação: Ao efetuar esse procedimento, caso tenha um serviço associado, deverá reassociar após a acomodação.

Para casos de alteração involuntária, é permitida a remarcação sem custo, respeitando a validade do bilhete. Recomendamos que a nova data seja próxima à data do voo original e se mantenha a sazonalidade de baixa ou alta temporada. O sistema libera até 330 dias à frente do dia da busca, reforçamos que a nova remarcação deve estar dentro da validade do bilhete, ou seja, se a passagem foi adquirida em Janeiro 2023, o novo voo deve ser até Janeiro de 2024.

Reitineranças não são permitidas, porém consideramos multi aeroportos as cidades e aeroportos abaixo:

- Rio de Janeiro GIG / SDU
- São Paulo: GRU / VCP / CGH
- Rio Grande do Sul POA / CXJ
- Santa Catarina FLN / JOI / NVT
- Paraná CWB / MGF / LDB ou IGU/CAC
- Argentina EZE/AEP

Para remarcação involuntária, caso tenha ocorrido acomodação no voo, o cliente terá direito apenas 1 (uma) alteração sem custo, se desejar fazer novas remarcações seguirá conforme regra tarifaria.



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