

FAQ

GOL



26 DE JUNIO 2024

Cancelación de vuelos en Porto Alegre Calamidad Pública



Debido a las condiciones meteorológicas adversas en Rio Grande do Sul (RS), las operaciones en el aeropuerto Salgado Filho de Porto Alegre (POA) están suspendidas hasta el 26/10/24. Con la Seguridad como nuestro valor número uno, continuaremos sin operaciones en la base hasta esa fecha.

Importante: Estas reglas se aplican a los puntos de venta internacionales (POS).

Hemos preparado las siguientes preguntas frecuentes para ayudarle a gestionar sus reservas:

1- ¿Qué rutas y fechas están cubiertas por estos ajustes de malla?

R: Los destinos cubiertos son vuelos con llegada o salida de POA (Porto Alegre) - (con fecha hasta el 26/10/24) o vuelos con llegada o salida de PET (Pelotas) - (con fecha hasta el 14/08/2024).

2- ¿Qué medidas se han tomado?

R: Los vuelos hacia y desde POA están en estado WK (segmento cancelado que permite la autogestión). Deberán tratarse con la política de cambios involuntarios. Los vuelos hacia y desde PET no están cancelados, pero se han flexibilizado debido al deterioro de las condiciones meteorológicas locales.

3- ¿Qué procedimientos están cubiertos por estas flexibilidades?

R: Para vuelos con fecha hasta el **26/10/24**, con origen o destino en **POA** y para vuelos con fecha hasta el **14/08/2024**, con origen o destino en **PET**, el cliente podrá dejar el valor del billete en crédito en GOL, un reembolso total sin necesidad de pagar tasa de cancelación o exención de la tasa de cambio de reserva y de la diferencia de tarifa, si la hubiera, para cambios de reserva en vuelos de GOL. Las nuevas reservas pueden realizarse dentro del periodo de validez del billete.

4- ¿Cómo se comunicarán estos cambios de estado?

R: Los vuelos que cambien de estado a WK se comunicarán siguiendo el procedimiento estándar de GOL.

5- ¿A qué bases podemos reprogramar o cambiar los vuelos?

R: Los vuelos hasta el 26/10/2024 con origen o destino en **POA** y los vuelos hasta el 14/08/2024 con origen o destino en **PET** se pueden reprogramar en las siguientes bases: **PFB** (Passo Fundo), **CXJ** (Caxias do SUL), **FLN** (Florianópolis), **IGU** (FOZ do Iguaçu), **XAP** (Chapecó), **CWB** (Curitiba), **JOI** (Joinville), **NVT** (Navegantes), **GEL** (Santo Ângelo) y **QNS** (Canoas).

Importante: No se autorizan las reiteraciones a otras ciudades.

6- ¿Cuál es el procedimiento para cambiar la reserva en el GDS?

R: Este cambio puede realizarse a través del **GDS** para vuelos con **estatus WK**, mediante el proceso involuntario. Se debe introducir la siguiente renuncia en el campo de endoso: **SCH DUE POA**. El restablecimiento puede realizarse durante el periodo de validez del billete.

7- ¿Y si el vuelo no tiene el estatus WK?

R: Para este escenario, sólo se puede considerar la base PET. Para reitineración en el GDS, aunque los vuelos tengan el estatus HK, puede hacerlo a través del proceso involuntario introduciendo la siguiente renuncia - **SCH DUE POA** en el campo de endoso.

Importante: La información puede cambiar en cualquier momento.

GOL