

# FAQ

# GOL



19 DE AGOSTO DE 24

## Cancelación de vuelos en Porto Alegre Calamidad Pública



## Índice:

- 1 - ¿Qué acciones se han tomado para la reanudación de las operaciones en Porto Alegre (POA)?
  - 2 - ¿Los clientes que tenían vuelos hacia Canoas (QNS) a partir del 21/10/24 serán reacomodados?
  - 3 - ¿Las reglas divulgadas durante el período de calamidad pública referentes a reitineración cambian a partir del 21/10/24?
  - 4 - ¿Los clientes con vuelos a POA afectados por las cancelaciones anteriores (aún sin gestión) serán acomodados por GOL?
  - 5 - ¿Qué modificaciones se aplican a los vuelos con origen/destino en POA con fecha hasta el 20/10/24 que fueron afectados durante el período de calamidad pública?
  - 6 - ¿Qué acciones se han tomado ante las cancelaciones de los vuelos con fecha hasta 20/10/24?
  - 7-¿Cuáles son los procedimientos que incluyen las flexibilizaciones hasta el 20/10/24?
  - 8- ¿Para qué bases podemos reprogramar o reconfigurar los vuelos?
  - 9- ¿Cuál es el procedimiento para cambio de la reserva en el GDS?
  - 10- ¿Tenemos operación para QNS (Canoas) hasta el 20/10/24?
  - 11- ¿Cómo funcionará el servicio a los clientes que embarcan en vuelos desde Canoas (QNS)
- 
- A decorative orange wave graphic at the bottom of the page, starting from the left and curving upwards towards the right.

A partir del **21 de octubre**, **GOL reanudará** los vuelos que conectan el aeropuerto **Salgado Filho (POA)** con cuatro importantes hubs de la Compañía. Estos vuelos reemplazarán las operaciones actuales de GOL hacia la base aérea de Canoas.

La oferta inicial será de 20 vuelos diarios (llegadas y salidas), entre el 21 y el 26 de octubre, entre Porto Alegre y Congonhas (CGH), Galeão (GIG) y Guarulhos (GRU).

A partir del 27 de octubre, habrá un aumento a 34 vuelos diarios (17 aterrizajes y 17 despegues), de los cuales nueve (ida y vuelta) serán entre Congonhas y Porto Alegre, cuatro involucrando Galeão, tres hacia Guarulhos y uno con destino al aeropuerto de Brasilia.

**Preparamos las preguntas frecuentes (FAQ) a continuación para ayudarlos en la gestión de las reservas:**

**1 - ¿Qué acciones se han tomado para la reanudación de las operaciones en **Porto Alegre (POA)**?**

**R:** La reanudación de los vuelos con origen o destino en **POA** y la consiguiente cancelación de los vuelos con origen o destino en **Canoas (QNS)** a partir del **21/10/24**.

2 - ¿Los clientes que tenían vuelos hacia **Canoas (QNS)** a partir del 21/10/24 serán reacomodados?

R: Los clientes con vuelos, con origen o destino en **Canoas (QNS)**, a partir del **21/10/24**, fueron automáticamente **reacomodados** en los vuelos disponibles en el aeropuerto de Porto Alegre (POA). Estos vuelos aparecen con estatus UN/TK en el PNR y su gestión podrá realizarse siguiendo la **política de reacomodación**, es decir, se podrá aceptar el vuelo propuesto por GOL; se podrá reprogramar sin costo para otra fecha en el aeropuerto de Porto Alegre (POA) dentro de la validez del billete, o el cliente podrá optar por el reembolso total.

3 - ¿Las reglas divulgadas durante el **período de calamidad pública** referentes a reitineración cambian a partir del 21/10/24?

R: A partir del **21/10/24**, GOL **reanudará** las operaciones a **Porto Alegre (POA)**. Por lo tanto, en caso de acomodación de vuelos con origen o destino en POA, a partir de esa fecha, **ya no se permitirá la reitineración sin costo** para los demás aeropuertos flexibilizados.

4 - ¿Los clientes con vuelos a **POA afectados por las cancelaciones anteriores (aún sin gestión)** serán acomodados por GOL?

R: Los clientes con vuelos origen/destino **POA**, del **21/10/24** al **26/10/24**, que fueron afectados por las cancelaciones anteriores y cuya gestión aún no se ha realizado, **serán acomodados en los nuevos vuelos de origen/destino POA**. En el caso de que el cambio sea superior a 30 minutos, será posible aceptar el vuelo propuesto o modificar la fecha sin costo, manteniendo el aeropuerto de **POA**. En estos casos, no se permitirá la reitineración sin costo a otros aeropuertos. También se permitirá el reembolso total.

5- ¿Qué modificaciones se aplican a los vuelos con origen o destino en **POA** con fecha hasta el **20/10/24** que fueron afectados durante el período de calamidad pública?

**No habrá cambios en el procedimiento** en este caso. Las reglas para la reprogramación, reitineración y reembolso descritas en las siguientes preguntas seguirán las mismas.

6 -¿Qué **acciones se han tomado** ante las cancelaciones de los vuelos con fecha hasta 20/10/24?

R: Los vuelos con origen o destino en POA tienen el estado UC (segmento cancelado permitiendo autogestión). Deberán ser tratados de acuerdo con las reglas de **Reprogramación Involuntaria**, además de la flexibilización para reitineración para las bases mencionadas en la pregunta 08.

7-¿Cuáles son los procedimientos que incluyen las **flexibilizaciones hasta el 20/10/24?**

R: Para vuelos con fecha hasta el **20/10/24**, desde o hacia **POA** el cliente puede obtener un reembolso completo sin tener que 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.

8- ¿Para qué bases podemos reprogramar o reconfigurar los vuelos?

R: Para **volar** hasta el **20/10/2024** con origen o destino en POA, se podrán reitinerar para las siguientes bases: **PFB (Passo Fundo)**, **CXJ (Caxias do Sul)**, **FLN (Florianópolis)**, **IGU (Foz do Iguaçu)**, **Canoas (QNS)**

Obs.: En caso de que la fecha del vuelo de regreso esté fuera del período contemplado, aún será posible realizar la reitineración para las bases mencionadas anteriormente

**Importante: No se autorizan las reiteraciones a otras ciudades.**

9- ¿Cuál es el procedimiento para cambio de la reserva en el **GDS**?

R: Este cambio puede realizarse a través del GDS para vuelos con estatus **UC**, 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.

10- ¿Tenemos operación para QNS (Canoas) hasta el 20/10/24?

R: Sí, como alternativa para reprogramación desde **Porto Alegre (POA)**, la Base Aérea de **Canoas (QNS)** opera vuelos semanales conectando a las regiones con Guarulhos (GRU) hasta el **20/10/24**.

## 11- ¿Cómo funcionará el servicio a los clientes que embarcan en vuelos desde Canoas (QNS)

R: Nuestros clientes deberán dirigirse al **Terminal de Pasajeros (TPS) del Aeropuerto Internacional Salgado Filho** con **3 horas** de antelación. La dirección es Av. Severo Dullius, 90.010 - Anchieta, Porto Alegre - RS, 90200-310. Entrar por la rampa de acceso al piso 2, por las puertas 5 y 6. El desembarque también se realizará en el Aeropuerto Salgado Filho, en Porto Alegre.

Recomendamos a nuestros clientes el uso de los canales digitales para realizar el check-in. El proceso de check-in y despacho de equipaje se llevará a cabo en los mostradores de atención ubicados en el área de check-in internacional en el Aeropuerto Salgado Filho. Excepcionalmente, el check-in de los vuelos que salgan o lleguen de São Paulo (GRU/CGH) o Porto Alegre - Canoas (QNS) se cerrará 1h30 antes del despegue.

Después del check-in y despacho de maletas, los pasajeros deberán subir al piso 3 y utilizar el área de embarque internacional para la inspección de seguridad. En este ambiente, deberán seguir la señalización para dirigirse al embarque en los autobuses que los llevarán a la base aérea de Canoas (QNS).

**Importante:** La información puede cambiar en cualquier momento.

**GOL**