

# 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