

FAQ

GOL



21 AGO 2024

Cancelamentos de voos em Porto Alegre Calamidade Pública

OBS: Essas regras se aplicam
para os Pontos de Vendas
(POS) Brasil





Índice:

- 1- Quais ações foram tomadas para a retomada das operações em Porto Alegre (POA)?
- 2- Os Clientes que tinham voos para Canoas a partir de 21/10/24 serão reacomodados?
- 3- Por quais canais podem ser feitas as tratativas de acomodação?
- 4- As regras divulgadas durante o período de calamidade pública referentes a reitinerização mudam a partir de 21/10/24?
- 5 - Os Clientes com voos POA impactados pelos cancelamentos anteriores (ainda sem gestão) serão acomodados pela GOL?
- 6- O que muda para os voos com Origem/Destino POA com data até 20/10/24, que foram impactados durante o período de calamidade pública?
- 7 - Quais ações foram tomadas para atender aos cancelamentos até 20/10/24?
- 8 - Quais procedimentos englobam as flexibilizações até 20/04/24?
- 9 - Para quais bases podemos remarcar ou reitinerar os voos?
- 10 - Qual o procedimento para efetuar a reitinerização no DCP?



Índice:

- 11 - Em caso de pedido de reembolso, por qual canal posso solicitar?
- 12 - Temos uma nova rota para QNS(Canoas) até dia 20/10/24?
- 13 - Como funcionará o atendimento aos Clientes que embarcam com voos partindo de Canoas?
- 14 - Onde encontro os materiais sobre regras de Remarcação Involuntária?
- 15 - O que devo fazer em Reservas de Grupos?



A partir de **21 de outubro**, a GOL retomará os voos ligando o aeroporto Salgado Filho (POA) a quatro importantes hubs da Companhia. Estes voos substituirão as hoje vigentes operações da GOL para a base aérea de Canoas.

A oferta inicial será de **20 voos diários** (chegadas e partidas), **entre 21 e 26 de outubro**, entre Porto Alegre e Congonhas (CGH), Galeão (GIG) e Guarulhos (GRU).

A partir de 27 de outubro, haverá aumento para **34 voos diários** (17 pousos e 17 decolagens), dos quais nove (idas e voltas) serão entre Congonhas e Porto Alegre, quatro envolvendo o Galeão, três para Guarulhos e um com destino ao aeroporto de Brasília.

Preparamos a FAQ abaixo para ajudá-los na gestão das reservas:

1 - Quais ações foram tomadas para a retomada das operações em Porto Alegre (POA)?

R: A retomada dos voos com origem ou destino POA a partir de 21 de outubro e o consequente cancelamento dos voos com origem ou destino Canoas (QNS) a partir de 21/10/24.



2 - Os Clientes que tinham voos para Canoas a partir de 21/10/24 serão reacomodados?

R: Os Clientes com voos, origem ou destino **Canoas (QNS)**, a partir de **21/10**, foram **automaticamente reacomodados** para os voos disponíveis no aeroporto de Porto Alegre (POA). Esses voos se encontram com status WK/SC no PNR e a sua gestão poderá ser feita seguindo a política de acomodação, ou seja, poderá ser dado o aceite no voo proposto pela GOL; poderá ser remarcado sem custo para uma outra data para o aeroporto de Porto Alegre (POA) dentro da validade do bilhete ou o Cliente poderá optar pelo Reembolso Integral.

3 - Por quais canais podem ser feitas as tratativas de acomodação?

R: O aceite do voo proposto pela GOL poderá ser feito pelo **Portal ConectaGOL (site B2B) > aba Reacomodação**;

A escolha de um novo voo, caso o proposto não atenda ao Cliente, poderá ser feita pelo SABRE DCP GUI ou pelo **Portal Conecta GOL via chat**;

O reembolso poderá ser solicitado no **Portal ConectaGOL>aba Bilhetes**, para voos até **20/10/24**. Para os voos após essa data, o reembolso deverá ser solicitado pelo **Portal ConectaGOL>Aba Formulário**.



4 - As regras divulgadas durante o período de calamidade pública referentes a reitinação mudam a partir de **21/10/24**?

R: A partir de **21/10/24**, a GOL retorna as operações para Porto Alegre (POA). Portanto, em caso de acomodação de voos com origem ou destino POA, a partir dessa data, **não será mais permitida a reitinação sem custo** para os demais aeroportos flexibilizados, exceto CXJ, seguindo a regra de cidades multi-aeroportos, conforme consta no material de regras e procedimentos para remarcação involuntária.

5 - Os Clientes com voos POA impactados pelos cancelamentos anteriores (ainda sem gestão) serão acomodados pela GOL?

R: Os Clientes com voo origem/destino POA, **de 21/10/24 a 26/10/24**, que foram impactados pelos cancelamentos anteriores e ainda não foi feita a gestão, serão acomodados nos novos voos origem/destino POA e, **caso a alteração seja superior a 30min**, será possível aceitar o voo proposto ou alterar a data sem custo mantendo a base POA. Nesses casos não será permitida a reitinação sem custo para outros aeroportos. O reembolso integral também estará permitido.

6- O que muda para os voos com Origem/Destino POA **com data até 20/10/24**, que foram impactados durante o período de calamidade pública ?

Não haverá mudanças no procedimento neste caso. As regras para a reprogramação, reitinação e reembolso descritas nas perguntas seguintes continuam vigentes.

7 - Quais ações foram tomadas para atender aos cancelamentos até 20/10/24?

R: Os voos com origem ou destino **POA** estão com **status WK** (segmento cancelado permitindo autogestão). Eles deverão ser tratados a partir das regras de Remarcação Involuntária, além da flexibilização para reitineração, para as bases citadas na questão 09

8 - Quais procedimentos englobam as flexibilizações até 20/10/24?

R: Para os voos com data **até 20/10/24**, com origem ou destino **POA**, o cliente pode deixar o valor da passagem em crédito com a GOL, reembolso integral sem a necessidade de pagamento de taxa de cancelamento ou isenção da taxa de remarcação e da diferença tarifária, se houver, para remarcações em voos da GOL. A remarcação pode ser feita no período de validade do bilhete.

9 - Para quais bases podemos remarcar ou reitinerar os voos?

R: Para voar até **20/10/2024** com origem ou destino **POA** poderão ser reitinerados ou remarcados para as seguintes 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) e **QNS** (Canoas).

OBS: Caso a data do voo de retorno esteja fora do período contemplado, ainda assim será possível efetuar a reitinação para as bases acima citadas.

10 - Qual o procedimento para efetuar a reitinação no DCP para voos até 20/10/24 com origem ou destino POA?

R: Essa troca pode ser realizada pelo **DCP - GUI (Interface Gráfica)** para os voos que estiverem com **status WK**, pelo processo de involuntário. É necessário colocar no campo endosso: o seguinte código - **SCH DUE POA**. Para os agentes que não utilizam o DCP essa reitinação poderá ser feita no período de validade do bilhete, pela nossa Central de Atendimento.

11 - Em caso de pedido de reembolso, por qual canal posso solicitar?

R: Para voos até **20/10/2024** com origem ou destino **POA**, os pedidos de reembolso com isenção das penalidades para voos durante o período contemplado **com origem ou destino POA** poderão ser solicitados pelo **site B2B, na aba Bilhetes**. Basta incluir o número do bilhete, que o sistema está parametrizado para reconhecer os bilhetes com essas características e reembolsar **sem a cobrança das penalidades**.

12 - Temos uma nova rota para QNS(Canoas) até dia 20/10/24?

R: Sim, como alternativa para remarcação ou reitinação de Porto Alegre (POA) **a Base Aérea de Canoas (QNS)** tem recebido voos semanais ligando às regiões a Guarulhos (GRU) até o dia 20/10.

13 - Como funcionará o atendimento aos Clientes que embarcam com voos partindo de **Canoas (QNS)**?

R: Nossos Clientes deverão se dirigir ao Terminal de Passageiros (TPS) do Aeroporto Internacional Salgado Filho com 3 horas de antecedência. O endereço é Av. Severo Dullius, 90.010 - Anchieta, Porto Alegre - RS, 90200-310. Entre pela rampa de acesso ao piso 2, pelas portas 5 e 6. O desembarque também será realizado no Aeroporto Salgado Filho, em Porto Alegre.

Orientamos os nossos Clientes a utilização dos Canais digitais para realização do check-in. O processo de check-in e despacho de bagagem serão feitos nos balcões de atendimento localizados na área do check-in internacional no Aeroporto Salgado Filho. Em caráter de exceção, o check-in dos voos saindo ou chegando de São Paulo (GRU/CGH) ou Porto Alegre - Canoas (QNS) se encerrará 1h30 antes da decolagem.

Após a etapa de check-in e despacho de mala, os passageiros deverão subir ao piso 3 e utilizar a área de embarque internacional para a inspeção de Segurança. Nesse ambiente, eles precisarão seguir a sinalização para se dirigir ao embarque nos ônibus que os levarão à base aérea de Canoas (QNS).

14 - Onde encontro os materiais sobre regras de Remarcação Involuntária?

R: Os materiais estão disponíveis na [Página do Suporte Comercial>Regras de Negócio e Política>Regras e Procedimentos para Remarcação Involuntária.](#)

15 - O que devo fazer em Reservas de Grupos?

R: As tratativas que envolvam reservas de Grupos devem ser enviadas, exclusivamente, pelo e-mail: posvenda.grupos@voegol.com.br

Importante: As informações podem sofrer alterações a qualquer momento.

GOL