

FAQ



Perguntas Frequentes

Novas Agências

GOL

www.voegol.com.br

Publicado em MAR 2025

Sumário

	Pag.
1. Glossário - Termos e Siglas	1
2. TOKEN	3
O que é o token?	3
Quem pode solicitar o TOKEN?	3
Como solicitar o TOKEN?	3
Por onde recebo o token?	3
Quais dados devo encaminhar?	3
3. Perguntas e Respostas	4
Emissão e alteração de reservas	4
Grupos	7
Pagamento, reembolso e comissões	11
Serviços auxiliares	15
Sistemas e acessos	17
4. Portal Jira - Abertura de Chamados	19
5. Informações adicionais	20
6. Alfabeto da aviação	22
7. Contatos úteis	23
8. Materiais de Apoio Site B2B	25
9. Vídeos YouTube (Treinamentos e Podvoar)	25



1- Glossário - Termos e Siglas

Ancillaries:

Serviços Auxiliares como: Bagagem, Pet na Cabine, Voe Junto (Menor Desacompanhado), Assento GOL+ Conforto, GOL Premium Lounge, Bagagem Extra, etc.

B2B:

Business to Business (Corporativo, Negócios para Negócios).

DCP:

Direct Connect Platform - também conhecido como E-GOL.

DU:

Remuneração cobrada pelas agências de viagens para o serviço de atendimento prestado aos clientes.

EMD:

Electronic Miscellaneous Document.

EMD-A:

Electronic Miscellaneous Document Associated (associado a um bilhete).

EMD-S

Electronic Miscellaneous Document Standalone.

GO:

Portal de grupos da GOL, Group Optimizer.

SWS:

Sabre Web Service.

**Hold:**

Prazo de reserva.

LOC:

Localizador (localizador do passageiro composto por seis letras)

MEDIF:

Medical Informations (Informações Médicas).

OAC:

Office Account Code, código alfanumérico da Agência.

Onboarding:

Agência nova, entrante.

PNR:

Passenger Name Reservation (localizador do passageiro composto por seis letras).

SWS:

System Web Service.

Token:

Identificação de segurança para acesso ao sistema da GOL.

UATP:

Universal Air Travel Plan (cartão de crédito, próprio para pagamento de passagem aérea)



2- TOKEN

O que é o TOKEN e qual a sua funcionalidade?

O TOKEN é um validador obrigatório de acesso que traz mais segurança ao usuário, pois ao realizar o login no site B2B independente do dispositivo será enviada uma chave de segurança para o e-mail e/ou celular do(a) agente que possibilitará o login.

Quem pode solicitar o cadastro do TOKEN?

Apenas o Administrador da agência poderá solicitar o cadastro. Inclusive ele deverá solicitar para os demais usuários da agência.

Quais dados devo encaminhar para o e-mail cadastrotokengol@voegol.com.br?

- Nome:
- Login (CPF):
- E-mail para recebimento do link de ativação:
- Código da agência ou empresa:
- Telefone Celular:

Por onde eu recebo o TOKEN?

O TOKEN será enviado via e-mail e SMS conforme dados de contato cadastrados. O usuário deverá realizar a ativação do token em até 60 minutos após o recebimento. Após ativar o TOKEN, o acesso ao Portal B2B estará liberado para o acesso logado.

Após receber o TOKEN, já posso acessar o Portal?

Sim. Após a validação do TOKEN, na sequência, o usuário pode voltar ao Portal B2B e fazer o login, colocando o CPF e clicando em esqueci minha senha, para fazer a redefinição de senha. Neste momento, será enviado imediatamente um e-mail para o usuário cadastrado, para a criação da nova senha de 8 números. Dessa forma o usuário pode voltar para uma página nova do site B2B e fazer o acesso, com sucesso.



3- Perguntas e respostas

Emissão e alteração de reservas

A. Como faço a primeira emissão?

Disponibilizamos o tutorial de emissão em nosso site, no link: www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial
Acesse o site e baixe o material, aba "Treinamento" documento "Fluxo de Compra".

B. Como eu altero uma reserva (remarcar)?

Confira o passo a passo para alterar passagens no item "Alteração" em nosso site: www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial
Acesse o site e baixe o material, aba "Treinamento", documento "Site B2B - Alteração".

C. Quais são as famílias de tarifas da GOL, e quais são suas regras?

Atualmente disponibilizamos 4 famílias de Tarifas Nacionais: MAX, PLUS, LIGHT e PROMO. E também 4 famílias de Tarifas Internacionais: PREMIUM, PLUS, LIGHT e PROMO. Confira os atributos de cada tarifa em: www.voegol.com.br/tarifas

D. Se um voo sofre alteração, como faço a acomodação via site B2B?

Saiba como aceitar a acomodação proposta ou escolher novas datas acessando o nosso material de acomodação pelo link: www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial
Acesse o site e baixe o material, aba "Treinamento", aba "Site B2B - Acomodação".

Confira as regras acessando a aba "Regras de Negócio e Política".



E. Consigo marcar assento para meu cliente, estando logado?

Sim, é possível marcar o assento até o momento de encerramento do voo. É possível marcar o assento tanto pelo portal B2B quanto pelo DCP.

Pelo DCP, para marcar assentos basta abrir o Localizador > clicar na opção **Assentos** no canto superior direito da reserva. Caso o assento gere uma cobrança, terá que finalizar o pagamento no mesmo local onde se pagam serviços especiais, na opção **Taxas/Serviços**.

Para mais informações acesse nosso material de apoio pelo link:

<https://www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial>, aba "Treinamento", documento "Aquisição de bagagem e assento".

Para marcar e pagar assento no portal B2B: faça seu login, vá em > **Gerenciar reservas** > **Pesquisar reservas** > faça o filtro de busca > vá no **Gerencie a viagem** > onde consta o nome do passageiro e o número do bilhete, abra a seta ao lado > clique em **Adicionar assento**.

F. Posso inserir o número Smiles nas respectivas reservas dos passageiros?

Sim, é possível inserir o Smiles na reserva do passageiro. No fluxo de compra, em **Dados do Passageiro**, na opção **Programa de Fidelidade**, insira o número Smiles. No DCP, é possível inserir o número Smiles pelo F6 INFO PAX

G. Posso corrigir a ortografia de um nome após efetuar uma reserva?

Sim, é possível fazer correções simples diante de erros ortográficos, entrando em contato com a Central de Relacionamento da GOL. Todavia, não é permitida a troca do nome.



H. De acordo com a Resolução da Anac 595, quais dados são obrigatórios na criação da reserva?

CPF, E-mail e Telefone de cada passageiro. Para crianças de até 15 anos e 11 meses que não possuem CPF, o número do RG se torna obrigatório.

Para passageiros de Nacionalidade Estrangeira, são requeridos dados do Passaporte, RNE ou Documento de Identidade; E-mail e Telefone.

I. Posso trocar o passageiro após comprar a passagem?

Não. O bilhete de viagem é pessoal e intransferível, destinado exclusivamente ao transporte do passageiro indicado nele no ato da reserva e compra.

J. Consigo dividir uma reserva?

Sim, é possível dividir uma reserva, consulte nosso material do passo a passo para Cancelar Passagens no nosso site B2B: www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial Acesse o nosso site e baixe o material, aba "Treinamento", documento "Site B2B - Cancelamento".

K. Como cancelo uma reserva?

Veja o passo a passo para cancelar passagens em nosso site B2B: www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial Acesse o nosso site e baixe o material, aba "Treinamento", documento "Site B2B - Cancelamento".

L. Consigo ver o histórico de uma reserva feita por minha agência?

Sim, é possível acessar o histórico da reserva na opção [Gerenciar Reservas > Pesquisar Reservas](#). É possível pesquisar os PNRs por meio dos filtros de busca.

M. Onde encontro informações sobre documentação em destinos internacionais?

Confira todas as informações para entrada e retorno de outros países em que a GOL opera: <https://www.voegol.com.br/informacoes/documentos-para-viajar-de-aviao>



N. Quais são os destinos da GOL, nacionais e internacionais?

Acesse o link para mais informações:

www.voegol.com.br/destinos

Grupos

A. O que é um Grupo?

Na GOL, caracteriza-se como Grupo qualquer reserva **a partir de 10 passageiros**. As solicitações de negociações para reservas na modalidade Grupos são tratadas através de canais exclusivos, e as reservas são negociadas com tarifas, prazos e condições de pagamento diferenciados.

B. Eu posso vender Grupos pelo site B2B da GOL?

Não. A GOL possui um portal exclusivo para solicitação de cotações e gestão de reservas de Grupos, o Portal de Grupos GOL. O acesso é realizado exclusivamente através do link: golgroups.voegol.com.br. O login e a senha são os mesmos utilizados pelo Agente de Viagem em nosso site B2B.

C. O que fazer se eu não tiver login e senha?

O Agente deverá contatar o usuário master de sua Agência, solicitando criação de acesso no Site B2B GOL.

D. O que fazer se minha OAC não estiver na lista dos pontos de venda do Portal de Grupos?

Verificar com o Usuário Master da Agência se a OAC desejada está na lista de permissões do usuário do Agente de Viagem, e se esta mesma OAC já está liberada no mesmo login e senha utilizados pelo Agente de Viagem no site B2B da GOL.

A configuração sistêmica atual prevê que todas as OACs configuradas nas permissões do Agente de Viagem estejam na lista dos pontos de venda do Portal de Grupos. Caso tenha dúvidas, entre em contato com o time comercial@voegol.com.br, mantendo em cópia o seu Executivo Comercial.



E. Existe um manual/guia para navegação no Portal de Grupos?

Sim. O material pode ser baixado no próprio Portal de Grupos, no menu Support > User Guide.

F. Existe uma FAQ com as principais regras e políticas comerciais aplicadas para Grupos na GOL?

Sim. A FAQ poderá ser acessada no próprio Portal de Grupos, no menu [Support > FAQ](#).

G. Tenho uma negociação em andamento e preciso de suporte, quais são os canais de atendimento de Grupos?

Pontos de Venda Brasil:

- Agências e Consolidação: negociacao@voegol.com.br
- Operadora: operadora.grupos@voegol.com.br



H. O que fazer em caso de Acomodação/Schedule Change em uma reserva Grupos?

Em caso de Schedule Change/Acomodação em reservas de Grupos, a Agência não poderá tomar nenhuma ação via fila ou ação automática via alerts. Fica proibido, também, qualquer alteração no PNR via Portal e-GOL. Para realizar a devida tratativa da reserva, a Agência deverá, obrigatoriamente, entrar em contato com o canal de atendimento Pós-Venda Grupos, exclusivamente por e-mail.

O prazo de atendimento será de até 72 horas úteis. Canal de Atendimento: posvenda.grupos@voegol.com.br. Enviar e-mail com o título: **SCHEDULE CHANGE – PNR XXXXXX – DATA EMBARQUE DD/MM/AA**. Horário de atendimento: de segunda a sexta das 8h às 18h.

I. Quais são os demais canais de atendimento GOL para reservas de Grupos?

Verifique abaixo nossos canais de atendimento, de acordo com o tipo de atendimento e segmento de sua Agência. Dúvidas referentes a regras e condições comerciais, informações sobre negociações em andamento, suporte para navegação no Portal de Grupos

- Agências e Consolidação: negociacao@voegol.com.br
- Operadora: operadora.grupos@voegol.com.br



- Informações sobre negociações realizadas via e-mail
- Atendimento Comercial Grupos: negociacao@voegol.com.br

Horário de Atendimento **Comercial Grupos**: de segunda a sexta das 9h às 17h, exceto feriados. A equipe de Grupos entrará em contato em até 72h úteis.

Tratativas referentes à schedule change e reacomodações:

- Pós-Venda Grupos: posvenda.grupos@voegol.com.br

Inclusão de passageiro Infant, troca ou correção de nomes após emissão dos bilhetes, reembolsos, cancelamentos após emissão dos bilhetes, reembolsos em caso de no-show, informações gerais.

- Pós-Venda Grupos: posvenda.grupos@voegol.com.br ou Canal Atendimento Chat, de segunda a sexta das 08h às 18h.

Confira como acessar o atendimento Chat:

1 - Clique no link: <https://www.voegol.com.br/agencias>

2 - Selecione a Opção "Entrar"

3 - Realize o login utilizando seu CPF e senha

4 - Insira o código TOKEN, que será enviado para seu email e/ou celular

5 - No ambiente logado, clique no ícone do chat disponível na parte inferior direita da página

6 - Insira a frase "Atendimento Grupos", o sistema vai trazer algumas informações e por ultimo a opção "Ainda precisa de ajuda"

7 - Escolha a opção Sim

8 - No menu de opções escolha "Atendimento Grupos"

J. Como eu faço para saber se o voo dos meus passageiros sofreu alteração?

Em casos de alteração involuntária, enviamos um e-mail com as informações da alteração.

Os principais status são:

WK – Voo cancelado e Cliente não acomodado.

WK/SC – Voo cancelado e Cliente reacomodado em novo voo.



Pagamento, Reembolso e Comissões

A. Minhas reservas terão prazo para pagamento (Hold)?

Você terá a opção de deixar as reservas com o prazo de emissão de até 72 horas podendo variar de acordo com a data do voo.

Antecedência ao embarque	Prazo para pagamento da reserva
Até 24h antes do embarque	1 hora
Até 48h antes do embarque	12 horas
Entre 48h e 72h antes do embarque	24 horas
Entre 72h e 96h antes do embarque	48 horas
Mais de 96h antes do embarque	72 horas

B. . Como funciona a remuneração das vendas que eu fizer no site B2B da GOL? O que é a DU?

DU é uma remuneração cobrada pelas agências de viagem ao cliente, pelo serviço de atendimento prestado. A DU é paga pelo passageiro e repassada pela GOL à agência em fatura, seguindo o calendário IATA. Caso a fatura seja credora, o depósito é feito na conta corrente da agência.

Para mais informações acesso o link abaixo:

<https://www.voegol.com.br/agencias/tarifa-du>



C. Quais são as formas de pagamento na GOL para as agências onboarding (entrantes)?

As agências onboarding iniciam com o tipo de pagamento **cartão de crédito** liberado. À medida que desenvolvem e incrementam as vendas, podem solicitar análise de crédito faturado, por meio da plataforma desenvolvida para análise de abertura e revisão de crédito das agências.

Acesse o link: onboarding.b2egroup.com.br/GolViagens/site

Caso tenha dúvidas, entre em contato com o seu Executivo Comercial.

D. Posso pagar com 2 cartões de crédito?

Sim, é possível pagar com mais de um cartão de crédito. Veja mais informações sobre realizar o pagamento no link: www.voegol.com.br/informacoes/formas-de-pagamento

E. O que é EMD-a?

O EMD-a é um documento eletrônico utilizado pela GOL para coletar os valores referentes a compra de Serviços Auxiliares (Bagagem, Assento, Voe Junto, entre outros).



E. O que é EMD-s?

O EMD-s é um documento com o valor residual decorrente de uma compra alterada ou cancelada. No momento da alteração e/ou cancelamento a agência terá a opção de manter o valor residual em EMD-s.

F. Como consulto um EMD-s?

Você pode filtrar um EMD-s na área logada do site Agências, em > [Consulta de EMD-s](#): Acesse nosso material no site Agências, página do Suporte Comercial clicando na aba "Treinamento", documento "Guia para pesquisa e utilização de EMD-s" ou [acesse o link: voegol.com.br/agencias/suporte-comercial](#)

G. Se meu cliente tem um EMD-s que foi gerado de uma reserva que a minha agência fez para ele, como faço para utilizá-lo como forma de pagamento?

No site agências ambiente logado poderá efetuar uma nova compra e selecionar o EMD-s como forma de pagamento. Observe as orientações a seguir:

- A nova reserva tem que ser criada no nome exato como consta no EMD-s com apenas um passageiro por reserva.
- O agente precisa ter acesso à OAC à qual o EMD-s está associado.
- Somente poderá ser utilizado EMD-s de Valor Residual.
- Caso haja uma diferença a pagar, utilize a opção [Múltiplas Formas de Pagamento](#).



H. Onde posso obter informações sobre cancelamento de reserva?

Você pode acessar o material de apoio sobre regra de cancelamento disponível em nosso site B2B, aba “Regra de Negócio e Política”, documento “Reembolso” pelo link: <https://www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial>

Consulte também a regra da família de tarifa adquirida pelo link:

<https://www.voegol.com.br/tarifas>

I. Posso cancelar a reserva e fazer o estorno em caso de desistência, se for no mesmo dia?

As regras para cancelamento e estorno podem ser visualizadas acessando nosso material no site Agências, aba “Regra de Negócio e Política”, documento “Reembolso” pelo link: <https://www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial>

J. Posso cancelar a reserva e deixar em saldo residual?

Sim, observando as regras tarifárias. Caso seja um voo que ainda irá ocorrer entre na aba de Gerenciar reserva > Cancelar voo > Consultar Valores. Selecione a opção Crédito EMD-s.

K. Como acesso minhas faturas GOL?

Tanto o usuário administrador como o perfil financeiro podem acessar faturas através da aplicação “Gerenciamento de Unidades de Vendas” ou acessando o link: b2b.voegol.com.br/gerenciar-unidade-venda/login



Serviços Auxiliares

A. Consigo vender Bagagem, Pet na Cabine, Voe Junto?

Sim, é possível, porém sobre estes serviços não há repasse de DU para a agência.

No portal B2B, é possível fazer a compra dos serviços especiais no fluxo de compra, após selecionar os voos > preencher os dados dos passageiros > escolher assento > em [Personalize sua viagem](#).

Caso já tenha adquirido a passagem e queira incluir a compra de bagagem ou assento, é possível realizar através do site Agências. Saiba mais acessando os nossos materiais pelo link <https://www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial>, aba "Treinamentos", documento "Aquisição de bagagem e assento".

B. Onde encontro informações sobre bagagem na GOL? Quais as dimensões da bagagem, o que pode e o que não pode levar?

Acesse todas as informações sobre bagagem no link:

www.voegol.com.br/informacoes/bagagem

C. A GOL tem um assento especial ou mais confortável para vendermos aos passageiros?

Sim, é o nosso produto "GOL+ Conforto". Confira as vantagens e não deixe de oferecer aos seus Clientes.

- Mais espaço para as pernas e maior reclinção para descansar.
- O cliente viaja em um assento com mais espaço entre as poltronas e que reclina 50% a mais.
- Prioridade no check-in e no momento do embarque.
- Ao contar com mais praticidade nessas etapas da viagem, o cliente pode aproveitar melhor seu tempo.



D. Onde encontro um suporte com informações sobre menor desacompanhado?

No link a seguir você encontra as informações detalhadas sobre viagem de menor desacompanhado: <https://www.voegol.com.br/informacoes/informacoes-para-viagens-com-bebes-e-menores-de-idade>

E. A GOL oferece serviços especiais como: maca, assistência para pessoas com deficiência visual, deficiência auditiva, deficiência motora, deficiência intelectual, mobilidade reduzida temporária, embarque com equipamento médico especial, oxigênio, doenças neurodegenerativas, marca-passo, gestantes, pessoa com 60 anos ou mais, pessoa com obesidade, passageiros que viajam com animais de assistência emocional (ESAN), entre outros?

Acesse o link para mais detalhes: www.voegol.com.br/informacoes/assistencia-especial



Sistema e Acessos

A. Posso alterar a senha do site B2B da GOL?

Sim, é possível alterar a qualquer momento pelo site GOL, clicando na opção [Esqueceu sua senha?](#) na página de login.

Você receberá um link para redefinição da senha em seu e-mail cadastrado no portal, lembrando que a senha deve ser composta por dígitos numéricos de **8 a 10 caracteres**.

Obs: Ao receber o link, se o botão Clique aqui não estiver funcionando, pode ser que o link tenha quebrado devido a bloqueio de firewall. Clique com o botão direito do mouse, copie o hiperlink e cole no navegador Chrome

B. Como faço a gestão da minha equipe no site B2B da GOL, por exemplo, cadastrar um usuário?

Usuários administradores podem fazer a gestão dos usuários da agência através da aplicação "Gerenciamento de Unidades de Vendas" ou acessando o link: b2b.voegol.com.br/gerenciar-unidade-venda/login



C. Quando é necessário inativar o cadastro e o token de um funcionário?

É necessário inativar o cadastro e o token do funcionário que não esteja mais trabalhando na agência. Todos os acessos devem ser inativados ou cancelados para que o antigo funcionário não tenha mais acesso ao site.

A responsabilidade de inativar o ex-funcionário é exclusivamente da agência de viagens. Também recomendamos suspender os acessos durante período de férias, licenças, folgas prolongadas e finais de semana.

A suspensão e a inativação do cadastro é feita diretamente no site B2B através da Aplicação de Gerenciamento de Unidades de Vendas. Para inativação do token, deverá ser enviado um e-mail para cadastrotokengol@voegol.com.br solicitando a inativação.

D. O meu financeiro pode ter acesso ao mesmo perfil de um vendedor, dentro do site B2B?

Não, será necessário optar pelo perfil financeiro ou vendedor. O administrador é o responsável por ajustar o perfil conforme a necessidade de cada colaborador.

E. Consigo inativar ou ativar o meu funcionário, caso a antiga agência em que ele trabalhava não tenha feito esse processo?

Não, será necessário primeiro solicitar inativação na agência antiga, ou acionar comercial@voegol.com.br

F. Qual é o canal para resolver questões relacionadas ao Token?

Para resolver problemas de acesso com o Token ou para cadastrar novos usuários ao Token, o administrador deve enviar os seguintes dados do usuário: CPF, Nome completo, E-mail, OAC, Telefone (celular preferencialmente) para: cadastrotokengol@voegol.com.br



4- Portal Jira - Abertura de Chamados

Portal desenvolvido para otimizar os chamados voltados para a área financeira e a atualização de dados cadastrais.

Você utilizará em casos de:

- Contestação ou dúvida sobre valores da fatura;
- Reembolso;
- Atualização de dados bancários e cadastrais.

Disponibilizamos no **YOUTUBE**, o material para tirar todas as dúvidas, referentes ao acesso e as funcionalidades:

Tutorial do primeiro acesso

Clique e acesse



Tutorial abertura de chamados

Clique e acesse



Para liberação do primeiro acesso é necessário que o administrador responsável pela agência consulte o Apoio Comercial através do e-mail comercial@voegol.com.br

Atenção!

Para solicitações de reembolso é necessário a tratativa prévia pelo portal B2B, antes da abertura do chamado na ferramenta JIRA.

Exemplo: E-mail recebido, informando que o reembolso solicitado pelo portal B2B não foi localizado ou processado? Realizar abertura de chamado através da ferramenta Jira para contestação, com e-mail recebido em anexo.



5- Informações Adicionais

A. Onde localizo a Política de Emissão de ADMs da GOL?

Acessando o site Agências na página Suporte Comercial, aba Regras de Negócio e Política > documento G3-Política de ADM geral ou clicando no link:

<https://www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial>:

B. O que é OAC?

OAC significa Office Account Code, é a identificação da agência cadastrada na GOL. Você encontra o código OAC da sua agência no e-mail de **Boas Vindas** recebido na efetivação do seu cadastro.

É importante ter o código sempre em mãos, pois é solicitado pelo atendimento da GOL para identificar a agência.

C. Como posso acessar o material de treinamento?

Acessando o site Agências na página Suporte Comercial, na aba “Treinamentos” ou clique em www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial

D. Como faço para saber sobre a malha aérea da GOL?

Você encontra nossa malha aérea atualizada no link: www.voegol.com.br/voos-gol

E. A GOL tem um canal só com ofertas?

Sim, basta acessar o link: www.voegol.com.br/ofertas

F. O que é VoeBiz?

O VoeBiz é um programa de fidelidade para empresa brasileira, que permite o acúmulo de pontos e descontos em viagens corporativas voando GOL, para depois trocá-los por novas passagens no portal VoeBiz.

Além disso a empresa consegue ter uma gestão das viagens a negócios com mais economia e eficiência. Visite o site para mais informações: www.voebiz.smiles.com.br



G. A GOL está em quais redes sociais?

Os canais de comunicação oficiais da GOL são:

- Instagram: @voegoloficial
 - Facebook: facebook.com/voegol
 - Twitter: @VoeGOLoficial
 - Youtube: www.youtube.com/voegol • LinkedIn: www.linkedin.com/company/gol
- YouTube (Treinamentos): <https://www.youtube.com/watch?v=vMtM2o0UIVg&list=PLskuswizOATA08z1P44Vz0DxgpWKd2SAD&index=14>

H. A GOL informa os agentes sobre acontecimentos atuais relevantes?

Temos o GOL Informa, onde é possível checar notícias e outras informações úteis sobre a GOL, os destinos que operamos, viagens de avião e o mercado da aviação. Acesse o link: www.voegol.com.br/gol-informa/noticias/gol-informa

I. Como posso entrar em contato com a Central de Relacionamento da GOL?

O contato da Agência com os nossos agentes é, exclusivamente, via chat, por meio do ambiente logado no site B2B.



6- Alfabeto da Aviação

A: ALFA

B: BRAVO

C: CHARLIE

D: DELTA

E: ECO

F: FOX

G: GOLF

H: HOTEL

I: ÍNDIA

J: JULÍET

K: KILO

L: LIMA

M: MIKE (MAIK)

N: NOVEMBER

O: OSCAR

P: PAPA

Q: QUEBEC

R: ROMEU

S: SIERRA

T: TANGO

U: UNIFORM

V: VICTOR

W: WHISKEY

X: XADREX (OU X-RAY)

Y: YANKEE

Z: ZULU



7- Contatos Úteis

Atendimento VOEBIZ

Site: www.voebiz.smiles.com.br

Atendimento Comercial

E-mail: comercial@voegol.com.br

Pós-vendas Grupos

E-mail: posvenda.grupos@voegol.com.br

Acomodação

As acomodações devem ser tratadas diretamente no site da GOL, SWS ou DCP. Consulte os nossos materiais de apoio através do site Agências, página Suporte Comercial ou acesse o link: <https://www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial>

Prevenção

Segurança Virtual – Token GOL

cadastrotokengol@voegol.com.br



SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente

Elogios/Sugestões/Reclamações

Telefone: **0800 704 0465**

Eventos

E-mail: eventos@voegol.com.br ou contatar o Executivo Comercial.

Atestado Capacidade Técnica

Para participação em Licitações

E-mail: atestadocapacidade@voegol.com.br - enviado digitalizado.

Comprovante de Embarque

Orientar os Clientes a guardarem o comprovante de embarque caso precisem prestar contas da viagem futuramente. Caso necessite a 2ª via do comprovante de embarque, o passageiro poderá solicitar a declaração de embarque em qualquer aeroporto.

Transporte de Cargas GOLLOG

Central GOLLOG: 0300 1 465564

- Opções na URA: 1

- Coleta - Reserva de Animais

- Informações e Cotações

Ou através do e-mail: crc.cargas@voegol.com.br

Demais informações no site oficial: www.voegol.com.br/gollog

Smiles

Smiles Site: www.smiles.com.br

Clientes Smiles e Prata:

0300 115 7001 (das 6h às 24h)

(capitais e regiões metropolitanas)

Clientes Ouro e Diamante:

0300 115 7007 (24h)

(capitais e regiões metropolitanas)



Regras Tarifárias

Dúvidas e orientações poderão ser consultadas no site da GOL: www.voegol.com.br, na página Informações ou consulte a regra pela base tarifária:

Insira a base tarifária e verifique todos os detalhes da tarifa.

<https://b2c.voegol.com.br/minhas-viagens/consulta-de-regras-tarifarias>

Materiais de Apoio - Site B2B

Consulte os nossos materiais de Apoio acessando o site B2B www.voegol.com.br

Ao acessar, clique em "Agências", desça a página até "Suporte Comercial" e clique em "SAIBA MAIS". Você localizará 3 abas com todos os materiais disponíveis:

São elas: "Treinamento", "Regras de Negócio e Política" e "Alertas Operacionais".

Materiais de Apoio - YouTube

[Clique aqui](#) e consulte nossos vídeos no YouTube, onde encontrará vídeos repletos de informações para o seu dia a dia. Aqui você encontrará treinamentos sobre procedimentos do site B2B, DCP, funcionalidades do Site, além de vídeos em formato de Podcast.

GOL