



## Material de Apoio

# Regras e procedimentos para remarcação involuntária

**GOL**

[www.voegol.com.br](http://www.voegol.com.br)

Publicado em MAIO 2025

## **1. Objetivo:**

Esta política tem como objetivo estabelecer e orientar as diretrizes para atuação das agências de viagem em relação aos voos que sofreram cancelamento ou alterações involuntárias.

## **2. Alcance:**

Agências de Turismo, Operadoras, TMC'S, Consolidadoras, OTA ou qualquer agência que possua cadastro por meio OAC para a venda e emissão de bilhetes GOL.

Empresas que possuam cadastro por meio de OAC, UATP ou VoeBiz para compra direta com a GOL.

## **3. Definições:**

**WK:** status no segmento cancelado.

**SC:** status no segmento do novo voo.

### **Reemissão de Bilhete: quando e usado?**

Quando as características originais do bilhete são alteradas (origem, destino, quantidade de segmentos), neste caso é alterado o número do bilhete.

### **Revalidação de Bilhete: quando e usado?**

Quando as características originais do bilhete são mantidas (origem, destino, quantidade de segmentos), se mantém o mesmo número de bilhete.

### **Fila 499:**

Sempre que o voo sofrer um Schedule Change, o PNR será adicionado à fila 499 da agência, como forma de comunicá-la que houve uma alteração por parte da GOL.

O PNR é adicionado nesta fila logo depois da alteração, porém nem todos os PNRs precisam de gestão do voo, as alterações de até 30min são apenas informativas e o status do voo estará HK.

Para os PNRs com voos WK ou WKSC, é obrigatório que a agência faça a gestão e regularização dos voos e bilhetes.

**Bilhete OPEN:****PNR com voo Acomodado (status WKSC):**

Sendo uma alteração/impacto superior à 30min, o cliente pode fazer a gestão involuntária até o horário do voo. Depois do horário do voo é considerado no-show sendo cabíveis as multas e diferença tarifária, se houver.

**PNR com voo Cancelado (status WK):**

O cliente pode fazer a gestão involuntária até o horário do voo. Após o horário do voo, o cliente tem direito ao valor pago, devendo arcar com as diferenças tarifárias. Neste caso não podemos cobrar no show uma vez que não havia voo ativo no PNR.

**Reembolso do crédito pós acomodação:**

Para ambos os casos, se o cliente antes da data do voo opta pelo cancelamento e crédito, se posteriormente solicitar reembolso, este deve ser integral.

## CENÁRIOS DE ACOMODAÇÃO

| Ocorrido e explicação do cenário                                                                                                                    | Canais para notificação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Qual é a regra para tomada de ação? O que é permitido?                                                                                                             | Quais canais podem ser utilizados para fazer a regularização dessa reserva?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Cancelamento sem reproteção:</b> Voo G3 cancelado, porém, não é oferecida uma alternativa de voo pela GOL.</p> <p>Voo fica com status WK.</p> | <p>A GOL notifica imediatamente via e-mail e SMS para todos os contatos informados no PNR. Os clientes são direcionados para contato com o emissor para escolha de novo voo. Os agentes são direcionados ao Portal B2B, podendo também fazer a gestão nas demais ferramentas que possuem acesso.</p> <p>Além da notificação via e-mail, o PNR é adicionado a fila 499 do emissor.</p>     | <p>Não é permitida a alteração do trecho, apenas a data ou cancelamento integral. O novo voo deve ser escolhido observando a validade do bilhete original.</p>     | <p>A regularização pode ser feita pelo site B2B, DCP e SWS.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>Alteração de até 30min:</b> Voo G3 é alterado em até 30min.</p> <p><b>Status do voo HK.</b></p>                                               | <p>A GOL notifica imediatamente via e-mail ou SMS todos os contatos informados no PNR. Em linha com a Resolução 400 ANAC, para estas alterações pequenas o cliente é apenas informado do novo voo, não sendo oferecida a opção para aceitar ou negar o voo proposto.</p> <p>Além da notificação via e-mail/SMS o PNR também é adicionado à fila 499, porém já constará com status HK.</p> | <p>E-mail informativo, não sendo possível alteração ou cancelamento involuntário. Qualquer alteração seguirá a regra tarifária.</p>                                | <p>Após envio da comunicação os voos já são regularizados automaticamente no PNR.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>Alteração do voo da parceira:</b> Voo da parceira sofre qualquer modificação.</p> <p>Status do voo WKSC</p>                                   | <p>A GOL notifica imediatamente via e-mail ou SMS todos os contatos informados no PNR. Uma vez que o voo é da parceira a gestão deve ser realizada apenas pelo emissor.</p> <p>Além da notificação via e-mail/SMS o PNR também é adicionado à fila 499, porém já constará com status HK.</p>                                                                                              | <p>Não é permitida a alteração do trecho, apenas a data ou cancelamento integral.</p>                                                                              | <p>O aceite do voo ou a escolha de um novo voo pode ser feita pelo site B2B, DCP e SWS. O cancelamento com reembolso integral pode ser feito pelo site B2B.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>Alteração &gt;30min e &lt;1h:</b> Voo G3 é alterado em 30min ou mais podendo chegar até 59min de atraso.</p>                                  | <p>A GOL notifica imediatamente via e-mail ou SMS todos os contatos informados no PNR, informando qual o voo original cancelado e o novo voo. É oferecida a opção para confirmar o voo proposto ou escolher novo voo.</p> <p>Caso o cliente deseje novo voo é necessário contato com o emissor.</p> <p>Além da notificação via e-mail/SMS o PNR também é adicionado à fila 499.</p>       | <p>Caso o Cliente não aceite o voo sugerido, ele pode entrar em contato com o emissor e escolher novo voo dentro da validade do bilhete ou reembolso integral.</p> | <p>Ao confirmar o voo no e-mail já é feita a regularização do PNR e do bilhete, o mesmo ocorre se esse aceite for feito no site B2B dentro do ambiente de acomodação. Para a regularização do PNR e do bilhete nos casos em que a acomodação proposta não atenda ao Cliente, a agência poderá utilizar os seguintes canais: Site B2B, DCP e SWS. O cancelamento integral deve ser feito pelo site B2B dentro do ambiente de acomodação</p> |
| <p><b>Alteração &gt;=1h ou Troca de aeroporto:</b> Voo G3 é alterado em 1h ou mais</p>                                                              | <p>A GOL notifica imediatamente via e-mail ou SMS todos os contatos informados no PNR, informando qual o voo original cancelado e o novo voo. É oferecida a opção para confirmar o voo proposto ou escolher novo voo.</p> <p>Caso o cliente deseje novo voo é necessário contato com o emissor.</p> <p>Além da notificação via e-mail/SMS o PNR também é adicionado à fila 499.</p>       | <p>Caso o Cliente não aceite o voo sugerido, ele pode entrar em contato com o emissor e escolher novo voo dentro da validade do bilhete ou reembolso integral.</p> | <p>Ao Confirmar o voo no e-mail já é feita a regularização do PNR e do bilhete, o mesmo ocorre se esse aceite for feito no site B2B dentro do ambiente de Acomodação. Para a regularização do PNR e do Bilhete nos casos em que a Acomodação proposta não atenda ao Cliente, a agência poderá utilizar os seguintes canais: site B2B, DCP e SWS. O cancelamento integral deve ser feito pelo site B2B dentro do ambiente de acomodação</p> |

GOL