

# Política Comercial

Diretrizes da parceria entre a **GOL** e as **agências**, as quais podem ter as seguintes finalidades:

- **Agência de viagens:** vende roteiros, serviços de viagens, organiza itinerários de viagem individuais ou em grupo. Pode comprar de um intermediário (consolidadora ou operadora) ou direto com a cia aérea, caso tenha código de venda (ex. OAC) com finalidade definida e crédito liberado pela aérea diretamente (o meio de pagamento depende da finalidade do seu código de vendas). Atende o cliente final (viajante). Pode ter especialização em segmentos de atuação específicos, como eventos (MICE), viagens educacionais, religiosas, roteiros específicos (Ex.: Disney), casamentos e até mesmo atendendo contas corporativas.
- **Agência Lazer:** são agências de viagens onde a predominância dos seus serviços é viagens a lazer.
- **Agências Corporativas:** são agências de viagens especializadas no planejamento das viagens com soluções para o deslocamento corporativo, gerenciamento estratégico, gerenciamento do uso política de viagens e para a organização, processos e operações que envolvem os deslocamentos dos viajantes, para que a empresa que solicitou o serviço possa realizar as atividades de deslocamento corporativo de modo eficiente e produtivo.
- **Agências de Governo:** são agências de viagens especializadas na venda para os organismos públicos, seguindo a legislação que rege as compras do governo e o processo de licitação pública, oferecendo soluções de processos para o deslocamento dos funcionários públicos.
- **Consolidadoras:** são intermediadores/distribuidores de passagens aéreas e serviços de viagens para as agências de viagens, sendo responsável por facilitar a transação da compra e venda entre as companhias aéreas e os pequenos negócios de turismo.
- **Online Travel Agency (agência de viagem online):** atua como mecanismo de pesquisas e compra de viagens, conectando no ambiente ONLINE todos os fornecedores de todo o setor de turismo, utilizando toda e qualquer meios de pagamento (boleto, cartão de crédito, cartão de débito, PIX, dinheiro, etc).
- **Operadora:** venda combinada de produto aéreo com hospedagem, podendo incluir outros serviços, passeios, transporte terrestre e outras modalidades formando um pacote de viagem.
- **Travel Techs:** São assim classificadas as empresas que têm inovação no centro do negócio e que oferecem soluções tecnológicas, produtos ou serviços, para o público geral e clientes corporativos no setor de viagens e turismo. São startups que fazem uso de ferramentas para simplificar processos, personalizar serviços, aumentar a eficiência e reduzir custos em diversas áreas, incluindo reservas de hotéis e voos, gestão de viagens, serviços de transporte, experiências locais entre outras.

# Regra de Negócio

A agência é responsável por quaisquer reservas e emissões realizadas em seu código IATA/Ponto de Venda (OAC).

Válida para rotas operadas pela GOL e negociadas no POS BR. Não é válida para emissões de voos codeshare.

Válida por tempo indeterminado a partir da data de publicação, podendo ser alterada a qualquer momento.

## Canais de Vendas

A GOL disponibiliza como canais de vendas o Site B2B da GOL ([www.voegol.com.br/agencias](http://www.voegol.com.br/agencias)), a API (Application Programming Interface) e o DCP (Direct Connect Plataforma). O acesso aos canais é dependente de login e senha individual e a má utilização do login concedido à agência acarretará em sanções indicadas nos Termos e Condições Gerais de Cadastro Agência ([www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial](http://www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial)).

## Ponto de Venda (PDV)

Toda agência deve ter pelo menos 1 (um) ponto de venda (PDV), que caracterize: 1. Agência e 2. Finalidade descrita nesta Política.

Cada PDV é um código composto por código definido pela GOL + código IATA. Para as agências que não possuam código IATA para uma determinada finalidade, a GOL atribui um código interno.

É de responsabilidade da agência solicitar e comunicar a GOL sobre novos PDVs e a alteração na finalidade dos PDVs existentes e seus respectivos nomes, além de respeitar os incentivos e tarifas vinculadas exclusivamente a esses códigos. A GOL se reserva o direito de consultar a finalidade de qualquer PDV.

Para solicitação de um novo PDV, a agência deve acessar o Site B2B ([www.voegol.com.br](http://www.voegol.com.br)).

Para alteração de dados ou finalidade do PDV, a agência deve enviar a carta de alteração de nomenclatura assinada pela agência para o email: [comercial@voegol.com.br](mailto:comercial@voegol.com.br), descrevendo a nova finalidade e o código PDV a ser alterado.

O time de Crédito poderá bloquear qualquer PDV que não tiver vendas nos últimos 3 (três) meses ou por inadimplência.

## Pagamento

As formas de pagamento aceitas para agências, agências corporativas, agências governamentais, agências consolidadoras e agências online são: faturamento e cartão de crédito do cliente (e não da agência). A forma de pagamento aceita para agências operadoras é faturamento apenas.

A liberação de crédito para faturamento é sujeito à análise do Financeiro.

Após a reserva, as agências possuem o seguinte prazo para pagamento, dependendo da antecedência do embarque:

Antecedência ao embarque	Prazo para pagamento da reserva
Até 24h antes do embarque	1 hora
Entre 24h e 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

# Incentivos e Condições

## DU (Taxa de Repasse a Terceiros)

Criada pela ABAV como uma opção de repasse do custo dos serviços prestados pela agência ao seu cliente. No momento da venda das passagens aéreas, a agência deve cobrar essa taxa do cliente final. Os valores DU estão no Site B2B ([www.voegol.com.br/pt/agencias/du](http://www.voegol.com.br/pt/agencias/du)).

É obrigatória a cobrança da DU nas OTA (Online Travel Agency) e nas demais agências. A exceção para a obrigatoriedade de DU será apenas para PDVs em que haja cobrança de um *fee* (taxa de serviço) ao cliente final ou vendas para organismos públicos.

No momento da venda da Passagem, a Agência poderá cobrar a taxa DU, diretamente do Passageiro, seguindo os valores vigentes, disponíveis no canal B2B da GOL. Eventuais exceções com relação a cobrança de DU deverão ser solicitadas por escrito à GOL, antes do Período de Referência, e serão avaliadas a seu exclusivo critério.

Para solicitar um pleito de não cobrança de taxa DU, a agência deve seguir o processo de alteração de nomenclatura e enviar a carta de exclusão da DU, timbrada e assinada pela agência para o email: [comercial@voegol.com.br](mailto:comercial@voegol.com.br).

## Incentivos Comerciais

Os incentivos comerciais são remunerações financeiras baseadas em objetivos estratégicos da GOL, as quais recompensam o parceiro pelas emissões de passagens aéreas e venda de produtos GOL. É do critério da GOL à qual agência, PDV e em quais valores e condições, conceder incentivos comerciais.

O valor do incentivo pode depender do atingimento de meta estabelecida pela GOL.

Para efeito de pagamento de incentivo, serão consideradas as tarifas vigentes no momento da aquisição das passagens aéreas e a venda líquida, sem considerar quaisquer taxas (tais como taxas de embarque, no show, reembolso, cancelamento, remarcação, etc.) e/ou valor de repasse a terceiros (DU) e/ou impostos e emissões de grupos (emissões com mais de 10 passageiros voando juntos). Fretamentos não serão incentivados.

Para efeito de pagamento de incentivo, serão consideradas, os códigos PDVs da emissão do bilhete. E as condições negociadas diretamente com a agência. Caso a GOL encontre tais emissões em um PDV cuja finalidade difere da sinalizada pela agência, incentivos poderão ser suspensos e serão aplicadas as sanções indicadas nesta Política na agência emissora.

Não serão pagos incentivos à agência em casos em que a reserva do cliente final for paga em uma FOP (form of payment) diferente das regras dos segmentos aqui expostas ou das negociadas individualmente com a agência em acordo formal assinado. Caso ocorra este tipo de pagamento, a agência fica ciente que o valor equivalente ao incentivo será descontado do pagamento subsequente.

## Remuneração Reversa

É um incentivo comercial em forma de desconto.

É do critério da GOL a qual agência, PDV (obrigatoriamente dedicado para essa finalidade), segmento e quais valores e condições, conceder remuneração reversa.

Não será concedida a remuneração reversa à agência em casos em que a reserva do cliente final for paga em uma FOP (form of payment) diferente da negociada com a agência. Caso ocorra este tipo de pagamento, a agência fica ciente que pode sofrer sanções presentes na Política.

Não serão permitidas reemissões em códigos/OACs diferentes da original, ou seja sendo a emissão original realizada num código de remuneração reversa (RR) a sua reemissão deve ser feita obrigatoriamente no mesmo código/OAC.

É estritamente proibido o uso de remuneração reversa para consolidação de vendas de Online Travel Agency (OTA), de uma agência ABRACORP e/ou Agência que tenha um Contrato de Incentivos com a GOL, sejam do Brasil ou de fora.

Condição exclusiva para pagamento faturado.

# Incentivos e Condições

## Acordos Corporativos

É uma negociação entre uma empresa e a GOL para conceder condições comerciais nas viagens corporativas dos seus colaboradores ou usuários vinculados à mesma, buscando como contrapartida, o aumento de participação da GOL nessas viagens corporativas. Essa parceira tem como objetivo principal encontrar oportunidades de negócios que beneficiem ambas as partes. Uma ou mais agências podem ser escolhidas para operacionalizar esse acordo.

Caso a agência seja eleita por uma empresa para emissão de suas viagens com o Acordo Corporativo, a agência pode operacionalizar os benefícios do Acordo. A Agência, deverá carregar os dados de vendas da Empresa no PRISM ou sistema equivalente, quando aplicável e autorizado pela Empresa, no prazo de até 15 dias, após o fechamento do mês, o não cumprimento pode acarretar em sanções à agência e/ou à empresa conforme esta Política.

Poderá ser solicitada à agência e à empresa a comprovação de solicitação de compra e vínculo com o passageiro, em bilhetes selecionados.

Para comprovação de solicitação de compra serão aceitas seguintes evidências: a) contrato de trabalho; b) contrato de prestação de serviço; c) carta convite

A agência terá o prazo de 30 dias para envio da comprovação.

Todas as negociações envolvendo os account codes de acordos corporativos deverão ser utilizados apenas para a empresa respectiva. A utilização incorreta dos acordos corporativos pode acarretar em sanções à agência e/ou à empresa conforme esta Política.

Dado que o Acordo Corporativo é firmado entre a empresa e GOL, a GOL se reserva no direito de enviar à empresa informações de vendas, referente ao contrato corporativos, em qualquer tempo.

As condições podem ser revisadas a qualquer momento, desde que haja aviso prévio enviado à Empresa com 30 (trinta) dias de antecedência.

Nenhuma negociação envolvendo Account codes Corporativos poderão ser utilizados para CHD. A utilização incorretas pode acarretar em sanções à agência e/ou à empresa conforme esta Política.

## Acordo Governo

É uma negociação entre um organismo público e a GOL para conceder condições comerciais nas viagens corporativas dos funcionários públicos ou usuários vinculados ao mesma, buscando como contrapartida, o aumento de participação da GOL nessas viagens corporativas. Essa parceira tem como objetivo principal encontrar oportunidades de negócios que beneficie ambas as partes. Uma ou mais agências podem ser escolhidas para operacionalizar esse acordo.

Caso a agência seja eleita por um organismo público para emissão de suas viagens com o Acordo Corporativo, a agência pode operacionalizar os benefícios do Acordo. Poderá ser solicitada à agência e ao organismo público a comprovação de solicitação de compra e vínculo com o passageiro, em bilhetes selecionados.

Para comprovação de solicitação de compra serão aceitas seguintes evidências: a) contrato de trabalho; b) contrato de prestação de serviço; c) carta convite

A agência terá o prazo de 30 dias para envio da comprovação.

Para a agência ser classificada como Agência Governo é necessário ter contrato firmado com Órgão Público e publicado em Diário Oficial.

Todas as negociações envolvendo os account codes de acordos corporativos deverão ser utilizados apenas para o organismo público, respectivo. A utilização incorreta dos acordos corporativos pode acarretar em sanções à agência e/ou ao organismo público, conforme esta Política.

Dado que o Acordo Corporativo é firmado entre o organismo público e GOL, a GOL se reserva no direito de enviar ao organismo público informações de vendas, referente ao contrato corporativos, em qualquer tempo.

As condições podem ser revisadas a qualquer momento, desde que haja aviso prévio enviado ao organismo público com 30 (trinta) dias de antecedência.

A forma de pagamento é somente faturado, com crédito definido conforme o valor do contrato, onde o prazo de pagamento é de 33 dias, após o período da semana de faturamento, exceções serão analisadas pela GOL, conforme contrato firmado com o organismo público.

Agência Governo, deverá enviar os dados das reservas emitidas e cópia do DARF (Documento de arrecadação da Receita Federal), à GOL, para que seja restituído os valores dos tributos federais, referente a Lei Kandir.

# Incentivos e Condições

## Desconto Operadora

Apenas agências operadoras, as quais comercializam bilhetes exclusivamente em pacotes turísticos, que contenham, obrigatoriamente, hospedagem e/ou cruzeiro, poderão fazer uso da tarifa operadora e, portanto, devem possuir código PDV dedicado a essa finalidade na GOL. Além disso, os bilhetes que consumirem a tarifa operadora devem considerar as seguintes condições:

1. Concessão vinculada obrigatoriamente para vendas de Pacotes Turísticos.
2. Condição é permitida exclusivamente para viagens de ida e volta, podendo ter diferentes destinos.
3. Condição não aplicável para INF;
4. Condição válida para todos os destinos operados pela GOL;
5. Condição não se aplica nos trechos/voos codeshare e Interline;
6. Permanência mínima no destino: 2 noites;
7. Permanência máxima: um ano após a data da compra;
8. O ticket é válido por um ano a partir da data da emissão;
9. Alteração e cancelamento: de acordo com a base da família tarifaria;
10. Endosso: Não se aplica;
11. Troca de nomes: Não se aplica;
12. Antecedência mínima: para aplicar a condição Operadora é necessária a antecedência mínima de 07 dias da data do voo;
13. A agência não poderá publicar ou divulgar o preço vendido;
14. Condição exclusiva para pagamento faturado.

Não será permitido realizar a reserva em um PDV com condição operadora e emitir no PDV que contemple uma FOP (form of payment) não permitida para desconto operadora. Caso ocorra este tipo de emissão, a agência pode sofrer as sanções apontadas na Política.

Independente de quaisquer notificações ou formalidades, a GOL se reserva no direito de a qualquer momento auditar o uso dessa condição comercial e solicitar, quando necessário, os vouchers e/ou programações que comprovem a correta utilização.

As condições podem ser revisadas a qualquer momento, desde que haja aviso prévio enviado à Operadora com 30 (trinta) dias de antecedência.

# Outras Condições

## Fretamento

A agência poderá negociar fretamentos para execução de um contrato de transporte com pessoa física ou jurídica.

É um voo sem comercialização de bilhetes por intermédio da GOL, apenas pelo cliente. Todos os lugares do voo são de exclusividade do afretador. As solicitações deverão ser tratadas com a equipe de fretamentos através do e-mail [fretamentos@voegol.com.br](mailto:fretamentos@voegol.com.br).

## Grupos

A agência poderá negociar reservas de grupo: no mínimo, 10 passageiros viajando juntos, nos mesmos trechos, datas e localizador ou na modalidade randômico (no mínimo 20 passageiros com diversas origens para um mesmo destino).

Para esclarecimento sobre regras para reserva, pagamento de sinal, fluxo de atendimento, negociação e demais dúvidas sobre o processo de viagens de grupos, consulte a Política de Grupos ([www.voegol.com.br/vendas-de-grupos](http://www.voegol.com.br/vendas-de-grupos))

## Reembolso

A agência deve cumprir integralmente a Política de Reembolsos disponível em <https://www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial>.

## Código de Ética

A agência deve cumprir integralmente o Código de Ética da GOL disponível em [www.eticanagol.com.br](http://www.eticanagol.com.br).

# Integridade de vendas e Sanções

Esta política visa orientar as agências a respeito das regras para penalizações devido irregularidades em emissões/reemissões de bilhetes. Os bilhetes devem ser emitidos e reemitidos conforme as regras tarifárias aplicáveis, sob pena de pagamento da diferença entre a tarifa emitida e a tarifa pública aplicável, ou full fare na data da emissão, bem como de pagamento de multa.

As cobranças de diferença tarifária e/ou multas serão feitas por ADM (Agent Debit Memo), nos termos das resoluções IATA (International Air Transport Association) 850m, 830a e 890. A ADM será enviada pelo canal que a empresa tiver disponível. É de responsabilidade da agência de viagens realizar essa checagem. Este procedimento permite à agência de viagem conhecer previamente qualquer crédito ou débito enviado pela empresa aérea.

Toda ADM é disputável e a agência poderá recorrer por meio da apresentação de documentação objetiva e verificável que comprovem a conformidade do ato da agência. A agência tem um prazo de 15 dias após a fatura para contestar. A GOL possui um prazo de 15 dias para resposta e ação, caso haja erro por parte da GOL.

A GOL possui uma equipe dedicada à auditoria e prevenção de fraudes através da estruturação e revisão de políticas, processos e auditorias que suportem a estratégia de negócio da GOL. A equipe deve verificar constantemente a correta aplicação das condições comerciais acordadas (incluindo, mas não se limitando, à descontos e incentivos) e eliminar o vazamento (desvio de finalidade) destas, seja por ações preventivas (sistêmicas ou não) ou punitivas (sanções), com base na Matriz de Consequências GOL prevista nesta Política. Essa verificação será mantida em um processo constante de mapeamento de novas situações de desvios e endereçando de soluções adequadas a cada uma delas, bem como a recuperação de valores e sanções de acordo com a Matriz de Consequências GOL.

	Descrição	1a ocorrência <sup>1</sup>	2a ocorrência <sup>1</sup>	3a ocorrência <sup>1</sup>	4ª ocorrência/final	Contestação
Acordos Corporativos	Aplicação de desconto e/condições comerciais de acordos corporativos para passageiros não elegíveis <sup>2</sup> ou uso desse desconto para markup e/ou utilização de FOP (form of payment) não autorizada para a condição comercial negociada	Notificação para agência e para a empresa conforme a Política de ADM.  Empresa e/ou agência ficarão sujeitos ao débito calculado pela diferença de desconto total aplicado indevidamente em cada PNR emitido + débito dos incentivos recebidos indevidamente sobre tais emissões + taxas de emissão da ADM	Notificação para agência e para a empresa conforme a Política de ADM.  Empresa e/ou agência ficarão sujeitos ao débito calculado pela diferença da tarifa Y full fare* vs o valor pago do PNR emitido + Débito dos incentivos recebidos indevidamente sobre tais emissões + taxas de emissão da ADM + possibilidade de suspensão do acordo corporativo por até 7 dias	Notificação para agência e para a empresa conforme a Política de ADM.  Débito calculado pela diferença da tarifa Y full fare* vs o valor pago do PNR emitido + Débito dos incentivos recebidos indevidamente sobre tais emissões + taxas de emissão da ADM + possibilidade de suspensão definitiva ou parcial do acordo corporativo	Sanções previstas na 3a ocorrência + possibilidade de suspensão definitiva da condição da agência	
Acordos Corporativos PRISM	Carregar os dados de vendas da Empresa no PRISM ou sistema equivalente, quando aplicável e autorizado pela Empresa, no prazo de até 15 dias, após o fechamento do mês.	Notificação para agência e para a empresa conforme a Política de ADM.	Notificação para agência e para a empresa conforme a Política de ADM.	Notificação para agência e para a empresa conforme a Política de ADM.  Possibilidade de suspensão do acordo corporativo por até 1 mês,	Notificação para agência e para a empresa conforme a Política de ADM.  Empresa e/ou agência ficarão sujeitos ao débito calculado pela diferença de desconto total aplicado e/ou suspensão definitiva ou parcial do Acordo Corporativo	
Descontos de markup e remuneração reversa (exceto Tarifa Operadora)	Repasso de condição de markup/remuneração reversa para o cliente final e/ou utilização de qualquer FOP (form of payment) não autorizada para a condição comercial negociada. Esta descrição não se aplica para Tarifas de Operadora	Notificação para agência + Débito do desconto aplicado nos PNRs emitidos indevidamente + débito dos incentivos recebidos indevidamente sobre tais emissões + taxas administrativas de emissão da ADM	Notificação para agência + Débito calculado pela diferença da tarifa Y full fare vs o valor pago pelos PNRs estimados na IATA/OAC de emissão* dentro do período identificado do desvio + Débito dos incentivos recebidos indevidamente sobre tais emissões + taxas administrativas de emissão da ADM + suspensão do desconto por até 7 dias	Notificação para agência + Débito calculado pela diferença da tarifa Y full fare vs o valor pago pelos PNRs estimados na IATA/OAC de emissão* dentro do período identificado do desvio + Débito dos incentivos recebidos indevidamente sobre tais emissões + taxas administrativas de emissão da ADM + suspensão do desconto definitivamente	Sanções previstas na 3a ocorrência + possibilidade de suspensão definitiva da condição da agência.	Apenas em caso de erros processuais, segundo processo formal de contestação de débitos
Tarifa Operadora	Aplicação de desconto e/condições de Operadora em bilhetes que não caracterizam Pacotes e/ou utilização de qualquer FOP (form of payment) não autorizada para a condição comercial negociada	idem acima	idem acima	idem acima	idem acima	
Demais desvios de finalidade de descontos privados e acordos corporativos e disponibilização de inventário GOL	Utilização indevida dos demais descontos privados GOL, seja repasse, aplicação em passageiro não elegível <sup>2</sup> , desvio de finalidade ou segmento e/ou utilização de qualquer FOP (form of payment) diferente do acordada para a condição negociada. Inventários GOL não disponível no OBT, sem justificativa de erro.	idem acima	idem acima	idem acima	idem acima	

<sup>1</sup> Contada partir da data de notificação formal (e-mail, carta ou equivalente) da ocorrência.

<sup>2</sup>passageiros contemplados pela política respectiva de cada segmento e/ou acordo corporativo;

\*a Gol se reserva o direito de efetuar um levantamento retroativo (limitado a 90 dias) do cenário: uma amostra representativa será analisada e calculada um % amostral de PNRs emitidos e com comprovação de desvio no período (por meio de testes randômicas). Em caso de retorno positivo, a GOL poderá aplicar o débito na tarifa Y filler para cada PNR de maneira proporcional a % encontrada sobre o total das emissões totais da IATA/OAC no período analisado.

GOL