

POLÍTICA DE CAMBIOS INVOLUNTARIOS - INTERNACIONAL

(Schedule Chang UN/TK)

Los procedimientos descritos en este documento pueden ser aplicados a todas las reemisiones efectuadas en todos los GDS y contempla cambios, y cancelaciones de itinerarios que ocurren con una anticipación mayor a 48 horas de la fecha de partida del vuelo, y es aplicable solamente si el nuevo horario de partida programado es superior a 30 minutos en relación con el horario de partida original del vuelo para rutas BR-BR y de 01 hora para vuelos internacionales.

Procedimiento

- Alteraciones de horario o cancelaciones por parte de GOL, tanto en la ida como en la vuelta, está permitida la modificación de ambos tramos, sin costo, dentro de la validez del billete, manteniendo el período de estacionalidad (alta temporada para alta temporada y baja temporada para baja temporada), con la excepción permitida de cambio de alta temporada para baja temporada. No es permitido alterar fechas de período de baja temporada para alta temporada.
- Son permitidas alteraciones de vuelos directos para vuelos con conexión y viceversa, siempre que se mantenga el origen, destino y tipo de cabina (económica o premium economy), así como la validez del billete y tarifa.
- En caso de alteración de horario no es permitida la reprogramación y reemisión en vuelos con acuerdo de código compartido (codeshare). Cuando la venta original es con vuelos codeshare, la reprogramación puede ser realizada en la misma ruta codeshare del billete original o es permitido alterar para vuelos puros G3 respetando la misma cabina.
- La reemisión podrá ser realizada en la fecha de preferencia del pasajero, siempre que se mantenga el período de estacionalidad de la tarifa emitida (alta temporada para alta temporada, y baja temporada para baja temporada), aplicando como única excepción la alteración de fecha de alta temporada para baja temporada, dentro de la validez del billete, exenta de penalidad de cambio y diferencia de tarifa (caso exista).
- La agencia emisora debe reembolsar los billetes en su propio sistema (GDS) cuando los vuelos ofrecidos en la reacomodación no son aceptados por los pasajeros.
- Cuando ocurra una reacomodación de vuelo, alterando la cabina Premium Economy para cabina económica, la diferencia será reembolsada conforme procedimientos descritos en las condiciones generales de esta política.
- Billeto OPEN: cuando la alteración/impacto del vuelo (status UN/TK) es superior a los tiempos establecidos en esta política, el cliente puede realizar la gestión involuntaria hasta el horario del vuelo. Después del horario del vuelo es considerado no-show, y son aplicables para la reemisión las multas y diferencia tarifaria que hubiese.
- Cuando las características originales del billete son mantenidas (mismo origen y destino, misma cantidad de segmentos, sin alteración de fecha), el status del vuelo será alterado para TK. En este caso, no será necesaria la reemisión del billete, pues el sistema de GOL revalidará automáticamente. La agencia solo deberá aceptar el TK propuesto para que el status cambie para HK.
- En caso de que las características originales del billete sean alteradas (origen, destino, clase de reserva y cantidad de segmentos), en estos casos, la agencia emisora del billete debe realizar la reemisión, generando un nuevo número de billete.
- No es necesaria autorización para reemisión involuntaria, dado que la información de la alteración de horarios está en la reserva.

- No es permitido el cambio de cabina Económica para Premium Economy.

Escenarios de utilización de Waiver:

No requiere acción:

Alteración de numeración de vuelo:	Vuelo G3 cambia de número, manteniendo el horario (Status del vuelo TK) Solamente "Acepte" para que cambie a status HK.
Alteración de horario vuelo G3:	Hasta 30min (Status do vuelo HK).

Acciones aplicables:

PARAMETROS	Cancelación: Vuelo G3 cancelado, sin alternativa de vuelo. Status de vuelo WK (UN)	Alteración de horario vuelo G3: >30min Status de vuelos WS/SC (UN/TK)	Alteración de horario vuelo G3: >1h Status de vuelos WK/SC (UN/TK)
Campo Endoso	INVOL CNLD G3xxxx/fecha	INVOL SCHD G3xxxx/fecha	INVOL SCHD G3xxxx/fecha
Mercado	Todos	Vuelos BR-BR (doméstico) BR AIRPASS	Vuelos Internacionales
Informaciones	GOL notifica por mensaje a la agencia emisora y envía para la cola del GDS	GOL notifica por mensaje a la agencia emisora y envía para la cola del GDS	GOL notifica por mensaje a la agencia emisora y envía para la cola del GDS
Regularización	Reemisión Reembolso	Revalidación Reemisión Reembolso	Revalidación Reemisión Reembolso
Reemisión	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener el mismo origen y destino; - Permitido el cambio de ambos tramos (ida y vuelta); - Permitido el cambio de origen y destino en los casos de multi-aeropuertos; - Permitido alteración de vuelos directo para vuelos con conexión y viceversa; - No es permitido el cambio de cabina Económica para Premium Economy. - No podrá utilizar vuelos de otra compañía aérea o vuelos con código compartido (codeshare); - No es permitido endoso; - Mantener la clase original, si no hay disponibilidad en la misma, seguir la tabla de jerarquía de clases* 		
Reembolso / Billete OPEN	Cancelación: <ul style="list-style-type: none"> - Reembolso integral; - Reembolso 30% de la tarifa paga, si por falta de disponibilidad se altera de cabina Premium Economy para Económica, conforme procedimiento descrito en esta política. Billete OPEN <ul style="list-style-type: none"> - Crédito para viaje posterior dentro de la validez del TKT; - Cobro de penalidad de no show y diferencia de tarifa, si hubiese; - Reembolso de diferencia de tarifa, si hubiese; 		

Condiciones Generales

Los procedimientos descritos en este documento pueden ser aplicados a todas las reemisiones realizadas en cualquier GDS, en casos de alteraciones involuntarias.

- Cancelación de vuelo o ruta por motivos operacionales, comerciales, climáticos o estacionales;
- Nuevas rutas;
- Alteración de horario (Schedule Change) de partida o llegada;
- Cambio de número de vuelo;
- Cambio de aeropuerto, cuando el vuelo puede ser transferido de un aeropuerto para otro en la misma ciudad (ej: CGH → GRU);
- Problemas técnicos u operacionales.

En los casos en que el billete no es G3/127, deben seguir las políticas de la compañía aérea emisora.

UN/TK

Status utilizados para indicar que el vuelo sufrió alguna alteración. UN para vuelos cancelados y TK para nuevos vuelos.

REVALIDACIÓN:

En casos que el número de vuelo haya sido modificado con status UN/TK, esa información aparecerá en el status de vuelo y será necesario aceptar el TK propuesto para que el status cambie para HK

REEMISIÓN:

Todos los billetes deben ser reemitidos siempre que ocurra cambio de fecha, número de vuelo o segmento, las veces que sean necesarias, respetando las condiciones de la política.

Alteración de cabina

En virtud de la imposibilidad de mantener la cabina Premium Economy, debido a falta de disponibilidad en la reacomodación deseada, solicitamos que la agencia entre en contacto con CRC para evaluar las opciones disponibles.

Clases para reemisión de reservas con alteraciones involuntarias.

Tabla de jerarquía de clases válidas:

Cabina	Clase
GOL Premium	C
GOL Premium	L
GOL Premium	F
GOL Premium	D
GOL Premium	I
Economy	Y
Economy	T
Economy	J
Economy	W
Economy	P
Economy	E
Economy	A
Economy	U
Economy	N
Economy	B
Economy	O

Tabla de jerarquía de clases **no** autorizadas:

Cabina	Clase
GOL Premium	S
Economy	X
Economy	V
Economy	G
Economy	Z
Economy	R
Economy	K
Economy	Q

Prioridades para reruteos

Aeropuertos autorizados para cambio de origen o destino

ARGENTINA

AEP	↔	EZE
COR	⇒	AEP EZE MDZ ROS
ROS	⇒	AEP EZE COR
MDZ	⇒	AEP EZE COR ROS

BRASIL

GIG	↔	SDU
CGH	↔	GRU VCP SJK
CXJ	↔	POA
FLN	↔	JOI NVT
LDB	↔	MGF
CWB	↔	MGF
CAC	↔	IGU

Restricciones

Cuando un itinerario emitido por otra compañía aérea (validating carrier) posee una conexión impactada por alteración de horario por parte de GOL, la agencia debe entrar en contacto con la compañía emisora (validating carrier) para obtener las orientaciones necesarias y seguir los procedimientos establecidos por la propia compañía emisora.

Informaciones Importantes

En caso de alteración UN/TK en que el vuelo original vuelve a aparecer en el sistema, la agencia puede restablecer la reserva en el vuelo original y reemitir los billetes, por más que la primera reemisión ya ha sido realizada siempre que se respete origen, destino, clase de servicio (Económica o Premium Economy), validez del billete y tarifa.

Cuando sea necesario pernocte, traslado, entre otros, la agencia deberá entrar en contacto con el Call Center de GOL para verificar y gestionar la autorización de las providencias adicionales antes de realizar una nueva reemisión.

Servicios y productos adicionales, como upgrade, asientos, equipaje, etc., deben ser incluidos en los nuevos vuelos vía contacto con call center.

Las informaciones mencionadas en esta política son obligatorias, el uso correcto del endoso y el cumplimiento de los procedimientos. En caso contrario, será auditada como alteración voluntaria, dando como resultado la emisión de un ADM. Observar que esas informaciones deben constar tanto en el billete como en BSPlink.