

## POLÍTICA DE ALTERAÇÕES INVOLUNTARIAS

### (Schedule Change UN/TK)

Os procedimentos descritos abaixo, podem ser aplicados em todas as reemissões efetuadas em todos os GDSs e contemplam as mudanças ou cancelamentos de itinerários que ocorrem com mais de 48 horas de antecedência à partida do voo, e somente se o novo horário de partida programado for superior a 30 minutos em relação ao horário de partida do voo original em caso de voos domésticos (BR-BR) e 01 hora para voos Internacionais.

#### Procedimento

- *Alterações em voos operados por G3*

São permitidas alterações para voos diretos ou voos com conexão operados por G3, sempre mantendo a origem, destino e tipo de cabine (Econômica ou Premium Economy), assim como a validade do bilhete e tarifa. Adicionalmente, a hierarquia de classes deve ser respeitada conforme a tabela inclusa no item "Classes para reemissão de reservas com alterações involuntárias".

O novo voo deve ser reservado prioritariamente na classe originalmente emitida ou, se esta não houver disponibilidade, na próxima classe disponível superior à classe do voo original, de acordo com a hierarquia cada cabine - disponível em "Condições Gerais", no final deste documento.

NOTA: Não é permitida a alteração para voo "marketing" de outra empresa (voo com código diferente de G3), e para voos Codeshare (G3 como Marketing e outra companhia aérea como Operating), exceto para acordos de reproteção através do Centro de Relacionamento ao Cliente.

Em caso de acordos de reproteção, quando for necessário a troca para voo Codeshare, entre em contato com a Central de Relacionamento com o Cliente (CRC). Esse cenário deverá ser analisado com base em potenciais acordos de reproteção.

- *Alterações em voos Codeshare*

São permitidas alterações para voos diretos ou voos com conexão operados pela respectiva parceira\* ou voos operados por G3, sempre mantendo a origem, destino e tipo de cabine (Econômica ou Premium Economy), assim como a validade do bilhete e tarifa.

Adicionalmente, a hierarquia de classes deve ser respeitada conforme a tabela inclusa no item "Classes para reemissão de reservas com alterações involuntárias".

O novo voo deve ser reservado prioritariamente na classe originalmente emitida ou, se esta não houver disponibilidade, na próxima classe disponível superior à classe do voo original, de acordo com a hierarquia cada cabine - disponível em "Condições Gerais", no final deste documento.

Ao realizar a reacomodação em voos operados por parceiras (apenas Codeshare), o agente deve, preferencialmente, selecionar opções que preservem a quantidade de conexões e segmentos do bilhete original.

\* A parceira operadora do voo original deve ser mantida.

NOTA: Não é permitida a alteração para voo "marketing" de outra empresa (voo com código diferente de G3).

- REEMBOLSO: A agência emissora deve reembolsar os bilhetes em seu próprio sistema (GDS) quando o voo reacomodado não atende as necessidades do passageiro - utilizando corretamente no Campo Endosso, conforme tabela disponível em "Cenários e utilização de Waiver".
- Fica assegurado ao passageiro o direito de remarcar sua viagem para qualquer data, sem a necessidade de observar a temporada original do voo. A flexibilidade é válida tanto para voos domésticos quanto internacionais, dentro da validade do bilhete, com isenção total de taxas de alteração e de diferença de tarifa (caso exista).

- Quando não houver alternativas para acomodação na mesma cabine e houver necessidade de negociação de downgrade, o agente deverá entrar em contato com o Centro de Relacionamento com o Cliente – Processo Específico.
- Bilhete OPEN: Alteração/impacto com os tempos estabelecidos nesta política, 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.
- Quando as características originais do bilhete são mantidas: mesma origem e destino, mesma quantidade de segmentos, sem alteração de data, o status do voo será alterado apenas para TK. Neste caso, não será necessária a reemissão do bilhete, pois o sistema da GOL revalidará automaticamente. A agência só deverá aceitar o TK proposto para que o status seja alterado para HK.
- Casos em que as características originais do bilhete sejam alteradas, ou seja, origem, destino, e quantidade de segmentos, nestes casos, a agência emissora do bilhete deve realizar a reemissão, gerando um novo número de bilhete.
- Não é necessária autorização para reemissão involuntária, já que a informação de alteração de horários está na reserva.
- Não é permitido a troca de cabine Econômica para Premium Economy.

### Cenários e utilização de Waiver:

ATENÇÃO: No Campo Endosso, a numeração do voo e a data informadas devem referir-se obrigatoriamente ao voo impactado (original), e não aos dados do novo voo confirmado.

#### Não há ação aplicável:

Alteração de numeração de voo:	Voo G3 troca de número, mantendo o horário (Status do voo TK) Somente "Aceite" para mudança de status HK
Alteração de horário voo G3:	Até 30min (Status do voo HK) – Voos Domésticos Até 1h para voos Internacionais

#### Ação aplicável:

PARAMETROS	Cancelamento: Voo G3 cancelado, sem alternativa de voo. Status do voo WK	Alteração de horário voo G3: > 30min BR-BR / Inter > 1h Status dos voos WK/SC	Alteração ou cancelamento de voo G3 Somente na janela operacional (dentro das 48 hs.) Status dos voos WK/SC
Campo Endosso	SKCHG DUE CLD G3XXXX/data	SKCHG G3XXXX/data	INVOL G3xxxx/data
Mercado	Todos	Voos BR-BR (doméstico) BR AIRPASS Voos Internacionais	Todos
Informações	A GOL notifica por mensagem para a agência emissora e envia para a fila do GDS	A GOL notifica por mensagem para a agência emissora e envia para a fila do GDS	A GOL notifica por mensagem para a agência emissora e envia para a fila do GDS
Regularização:	Reemissão Reembolso	Revalidação Reemissão Reembolso	Reemissão Reembolso

Reemissão	<p>1. Condições de Alteração e Flexibilidade</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Origem e Destino: Devem ser mantidos os mesmos pontos da reserva original. <ul style="list-style-type: none"> <li>o <i>Exceção</i>: É permitida a troca de origem e destino nos casos de "Multi-Aeroportos" (ex: Congonhas (CGH) e Guarulhos (GRU) – Ambos estão localizados em "SAO").</li> <li>o <i>Multi-Aeroportos</i>: SAO (CGH, GRU, VCP, SJK), BUE (AEP, EZE) e RIO (GIG, SDU).</li> </ul> </li> <li>• Alteração de Trechos (Ida e Volta): A alteração de ambos os trechos só é permitida se: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. O <i>Schedule Change</i> impactar ambos os voos; ou</li> <li>2. A alteração na volta for consequência direta da mudança no trecho de ida ou vice-versa.</li> </ol> <p>NOTA: O período de permanência do passageiro no destino deve ser honrado (a mesma quantidade de dias da programação original), exceto caso não haja alternativas de acomodação e seja necessário acomodar o passageiro no primeiro voo disponível.</p> </li> <li>• Conexões: É permitida a alteração de voos diretos para voos com conexão e vice-versa.</li> <li>• Classe de Reserva: Mantenha a classe original. Caso não esteja disponível, siga rigorosamente a tabela de hierarquia de classes disponível em "Condições Gerais", no final deste documento.</li> <li>• Ao realizar a reacomodação em voos operados por parceiras (apenas Codeshare), o agente deve, preferencialmente, selecionar opções que preservem a quantidade de conexões e segmentos do bilhete original.</li> </ul> <p>2. Restrições</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upgrade de Cabine: É proibida a troca da classe Econômica para a Premium Economy.</li> <li>• Companhias Terceiras: Não é permitida a reacomodação em voos de outras empresas. Em caso de troca para voo Codeshare, entre em contato com a Central de Relacionamento com o Cliente (CRC). Esse cenário deverá ser analisado com base em potenciais acordos de reproteção.</li> <li>• Endosso: Não é permitido o endosso do bilhete.</li> </ul> <p>3. Procedimentos Técnicos para Reemissão</p> <p>Para reemissões decorrentes de Schedule Change (alterações feitas pela companhia com mais de 48 horas de antecedência), é obrigatório inserir a informação 'Schedule Change' no campo Endorsement/Restrictions e o indicador S- no Fare Calculation. Caso a alteração ocorra dentro da janela operacional (menos de 48 horas do voo), a reemissão deve ser processada como Involuntary Reroute (INVOL), utilizando a sigla 'INVOL' nos endossos e o indicador I- no cálculo tarifário - de acordo com a Resolução 735d – IATA.</p>
Reembolso / Bilhete OPEN	<p>1. Ao receber o aviso de Schedule Change da companhia, o agente deve fazer a tratativa de reacomodação junto ao cliente antes da data do voo original (evitando assim caracterizar um no-show).</p> <p>2. Caso o passageiro opte pelo cancelamento involuntário, o reembolso deverá ser processado de forma integral.</p> <p>3. Atenção: o reembolso involuntário em crédito (EMD – Valor Residual) não está disponível para GDS.</p>

## Condições Gerais

Os procedimentos descritos neste documento podem ser aplicados a todas as reemissões realizadas em qualquer GDS, nos casos de alterações involuntárias.

- Cancelamento de voo ou rota, por motivos operacionais, comerciais, climáticos ou sazonais;
- Novas rotas;
- Alteração de horário (Schedule Change) de partida ou chegada;
- Mudança de número de voo;
- Mudança de aeroporto, quando o voo pode ser transferido de um aeroporto para outro na mesma cidade (ex: CGH → GRU);
- Problemas técnicos ou operacionais.

Nos casos em que o bilhete não for G3/127, devem ser seguidas as políticas da companhia aérea emissora.

### UN/TK

Status utilizados para indicar que o voo sofreu alguma alteração. UN para voos cancelados e TK

para novos voos.

### **REVALIDAÇÃO:**

Caso apenas o número do voo tenha sido modificado com status UN/TK, essa informação aparecerá no status do voo e será necessária aceitar o TK proposto para que o status seja alterado para HK

### **REEMISSÃO:**

Todos os bilhetes devem ser reemitidos sempre que houver uma mudança de data e número de voo ou alteração no segmento, quantas vezes forem necessárias, desde que respeitadas as condições da política.

### **Alteração de cabine**

Em virtude da impossibilidade de manter a cabine Premium Economy, devido à indisponibilidade de acomodação, solicitamos que a agência entre em contato com o CRC para reavaliar as opções disponíveis.

### **Classes para reemissão de bilhetes com alterações involuntárias.**

Sempre que for necessário fazer uma tratativa de acomodação involuntária devido reserva do cliente envolver UN (voo alterado/cancelado involuntariamente) e/ou TK (novo voo/horário proposto), a acomodação deve acontecer prioritariamente na classe originalmente emitida ou, se esta não estiver disponível, na próxima da hierarquia disponível conforme quadro abaixo:

#### **Classes autorizadas**

Cabine	Classes
C – Premium	C, L, F, D, I
Y – Economy	Y, T, J, W, P, E, A, U, N, B, O, M

#### **Classes não autorizadas**

Cabine	Classes
C – Premium	S
Y – Economy	G, H, K, Q, R, X, V, Z

*NOTA: A hierarquia de classes é a ordem apresentada das classes na busca por Availability, ou telas de consulta de inventário. A ordem da classe está da MAIOR para MENOR, da ESQUERDA para DIREITA.*

*Para escolha correta das classes, usar SEMPRE em ordem CRESCENTE, ou seja, da MENOR para MAIOR. Tabela válida somente para voos MKT G3.*

### **Prioridade de reitineração**

Aeroportos autorizados para troca de origem ou destino

<b>ARGENTINA</b>		<b>BRASIL</b>	
AEP ⇔	EZE	GIG ⇔	SDU
COR ⇔	AEP   EZE   MDZ   ROS	CGH ⇔	GRU   VCP   SJK
ROS ⇔	AEP   EZE   COR	CXJ ⇔	POA
MDZ ⇔	AEP   EZE   COR   ROS	FLN ⇔	JOI   NVT
		LDB ⇔	MGF
		CWB ⇔	MGF

## Restrições

Quando um itinerário de um bilhete emitido por outra companhia aérea (*validating carrier*) possui uma conexão impactada por alteração de horário por parte da GOL, a agência deve entrar em contato com a companhia emissora (*validating carrier*) para obter orientação e seguir os procedimentos estabelecidos pela própria companhia emissora.

## Informações Importantes

Em casos de alteração UN/TK em que o voo original volte a aparecer no sistema, a agência pode restabelecer a reserva no voo original e reemitir o bilhete, mesmo que a primeira reemissão já tenha sido realizada. Desde que sejam mantidos a origem, destino, classe de serviço (Econômica ou Premium Economy), bem como a validade do bilhete e a tarifa.

Quando houver necessidade de pernoite, traslado, entre outros, a agência deverá entrar em contato com o Call Center da GOL para verificar a autorização para providências adicionais antes de realizar a nova emissão.

Serviços e produtos adicionais, como upgrade, assentos, bagagem etc., devem ser incluídos nos novos voos via contato com *call center*.

As informações mencionadas nesta política são obrigatórias, uso correto do endosso e cumprimento dos procedimentos. Caso contrário, será auditada como alteração voluntária, resultando na emissão de ADM. Observar que essas informações devem constar tanto no bilhete quanto no BSPlink.